

---

# **TYÖHYVINVOINTIA JA -TURVALLISUUTTA VAPAAEHTOISTYÖHÖN**

Työhyvinvointisuunnitelman laatiminen kansalaisjärjestölle



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Teknologiaosaamisen koulutusohjelma

Visamäki syksy 2015

*Satu Sjöblom*

Satu Sjöblom



## VISAMÄKI

Teknologiaosaamisen johtamisen koulutusohjelma

**Tekijä**

Satu Sjöblom

**Vuosi** 2015**Työn nimi**

Työhyvinvointia ja -turvallisuutta vapaaehtoistyöhön

## TIIVISTELMÄ

Kolmas sektori luo osaamista, asiantuntijuutta ja palveluja. Suomessa tehdyllä vapaaehtoistyöllä on merkittävä kansantaloudellinen vaikutus. Vahva motivaatio ja jaksaminen koetaan kansalaisjärjestössä vapaaehtoistyön elinehdoksi. Tutkimuksen toimeksiantaja on valtakunnallisesti toimiva kansalaisjärjestö, jonka vapaaehtoistyöntekijöille ei ole aiemmin tehty työhyvinvoinnin tai -turvallisuuden kartoitusta eikä työhyvinvointisuunnitelmaa. Tutkijalle annettiin tavoitteeksi selvittää vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden nykytila sekä laatia työhyvinvointisuunnitelma. Tutkimuksen tuloksilla oli tarkoitus lisätä vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia, tukea jaksamista sekä parantaa heidän työturvallisuuttaan. Lisäksi tutkimuksen yhteydessä laadittavan työhyvinvointisuunnitelman tavoitteena oli vastata vapaaehtoistyön kehitystarpeisiin.

Tutkimuksen teoriataustana toimi pääasiassa työhyvinvointi sekä vapaaehtoisuudesta ja järjestötoiminnasta löytyvä kirjallisuus. Kolmannen sektorin järjestötyöntekijöiden työhyvinvointia on tutkittu jonkin verran, mutta vapaaehtoistyön työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta ei löytynyt entuudestaan Master's-tason tutkimuksia. Teoriataustaa hyödyntäen tutkimuksessa käytettiin kvalitatiivista tutkimusmetodia. Tutkimusta täydennettiin kvantitatiivisella kyselyllä. Tutkimuksessa käytetty aineisto on kerätty avoimilla haastatteluilla, strukturoidulla kyselyllä sekä kirjallisella lomakehaastattelulla.

Vapaaehtoiset kokevat työhyvinvoinnin tärkeänä asiana, jota tulee säännöllisesti kartoittaa ja kehittää. Sähköisillä kyselyillä on mahdollista luoda työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessi, jossa vapaaehtoistyöntekijät kokevat saaneensa olla riittävästi mukana. Vapaaehtoistyöntekijöiden tapaturmat, vaara- ja haittatekijät sekä väkivaltatapaukset ja väkivallan uhka tulisi jatkuvasti kartoittaa raportointijärjestelmän avulla. Parityöskentely koetaan ensisijaisena turvallisuutta parantavana tekijänä. Puhumisen tarve on suuri ja toisen vapaaehtoistyöntekijän kanssa puhuminen koetaan erityisen tärkeänä.

**Avainsanat** Työhyvinvointi, työturvallisuus, vapaaehtoistyö, kolmas sektori**Sivut**

147 s. + liitteet julkisessa osiossa 12 s. ja luottamuksellisessa osiossa 167 s.

VISAMÄKI

Degree Programme in Strategic Leadership of Technology-Based Business.

---

<b>Author</b>	Satu Sjöblom	<b>Year</b> 2015
<b>Subject of Master's thesis</b>	Enhancing volunteer worker well-being and safety at work	

---

ABSTRACT

The voluntary sector creates know-how, expertise and services. Volunteer work accomplished in Finland has a great impact on national economy. A strong motivation and well-being are considered to be vital for volunteer work. The employer of this research is a nationwide non-governmental organization. A survey of the worker well-being and safety at work or occupational well-being plans have never been done before to the organization's volunteers. The objective of this study has been to examine the present state of the worker well-being and the safety conditions of the volunteers and work out a plan for occupational well-being. The purpose of the outcome of this study has been to improve and support the well-being of the volunteers as well as to improve their safety at work. The intention of the occupational well-being plan has been to respond to the development needs of volunteer work.

Literature of the worker well-being, volunteer work and association activities has been used as a background of this study. The well-being of the employees of the voluntary sector has been studied but studies concerning the worker well-being and safety at work aiming at Master's degree were not to be found. The researcher has used a qualitative research method making use of the theoretical background. The study has been supplemented by a quantitative query. The working methods for gathering the material of this study have been open interviews, structured queries questionnaires and literary form interview. The worker well-being is an essential issue and it needs to be regularly surveyed and improved. It is possible to create a process for making an occupational well-being plan by the means of an electronic enquiry. Thus the volunteers are given the feeling of being an active part of the process. It is important for the volunteers to have a reporting system that gathers information about accidents, risks, harms, violence and threat of violence. The primary thing that improves the safety of the volunteers is pair work. The volunteers feel that it is extremely important that they can talk to another volunteer.

**Keywords** Worker well-being, safety at work, volunteer work, voluntary sector

**Pages** 147 p. + appendices in the public part 12 p. and in the confidential part 167 p.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Tausta ja lähtökohdat .....	1
1.2	Tavoitteet ja rajausta .....	2
1.3	Toteutus .....	4
1.4	Tutkimuksen tukipilarit, edellytykset ja vaikutukset .....	6
1.5	Opinnäytetyön rakenne .....	8
2	YMPÄRISTÖN KUVAUS.....	9
2.1	Kolmannen sektorin historiaa.....	9
2.2	Kolmas sektori nykypäivänä .....	10
2.3	Lainsäädäntö.....	16
2.4	Työturvallisuuslaki (738/2002) .....	19
3	TEORIATAUSTA JA NYKYTILANTEEN KUVAUS .....	21
3.1	Työhyvinvointi .....	21
3.1.1	Itsensä johtaminen .....	26
3.1.2	Vuorovaikutustaidot .....	31
3.1.3	Palaute ja arvostus .....	33
3.1.4	Hauskuus .....	37
3.1.5	Onnistuminen .....	38
3.1.6	Välittäminen .....	40
3.1.7	Ongelmat .....	41
3.1.8	Motivaatio.....	43
3.1.9	Loukkaukset .....	45
3.1.10	Vastoinikäymiset .....	47
3.1.11	Jaksaminen, stressi ja uupuminen.....	48
3.1.12	Työturvallisuus .....	52
3.1.13	Työhyvinvoinnin kehittäminen Työhyvinvoinnin portaat -mallin avulla .....	55
3.1.14	Työhyvinvointikysely.....	58
3.1.15	Työhyvinvointisuunnitelma.....	59
3.2	Kansalaisjärjestön työhyvinvoinnin nykytilanteen kuvaus .....	61
4	TUTKIMUSOTE JA MENETELMÄT .....	62
4.1	Avoin haastattelu.....	64
4.2	Strukturoitu kysely .....	69
4.3	Kvalitatiivinen kirjallinen haastattelu .....	72
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	73
5.1	Avoimet keskustelut.....	74
5.2	Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely.....	79
5.2.1	Työhyvinvointikysely.....	83

5.2.2	Työturvallisuuskysely.....	86
5.2.3	Tyytyväisyys kyselyyn .....	89
5.3	Työterveyspsykologin avoin haastattelu .....	89
5.4	Työhyvinvointisuunnitelman laatiminen.....	91
5.5	Kirjallinen lomakehaastattelu.....	95
6	TUTKIMUSTULOKSET .....	97
6.1	Avoimet keskustelut.....	97
6.1.1	Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin avoin keskustelu .....	97
6.1.2	Kansalaisjärjestön toiminnanjohtajan avoin keskustelu.....	99
6.1.3	Asiantuntijan avoin keskustelu.....	99
6.2	Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely.....	100
6.2.1	Taustakysymykset .....	103
6.2.2	Työhyvinvointikysely.....	104
6.2.3	Työturvallisuuskysely.....	110
6.2.4	Tyytyväisyys kyselyyn .....	115
6.3	Työterveyspsykologin avoin haastattelu .....	115
6.4	Työhyvinvointisuunnitelma .....	119
6.5	Kirjallinen lomakehaastattelu.....	124
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	128
7.1	Vapaaehtoistyö lain silmin .....	129
7.2	Vapaaehtoistyön työhyvinvoinnin eettinen koodisto .....	130
7.3	Työturvallisuus vapaaehtoistyössä .....	136
8	POHDINTA.....	138
8.1	Tutkimuksen luotettavuus, arviointi ja toistettavuus.....	139
8.2	Jatkotoimenpiteet .....	143
	LÄHTEET .....	144

Liite 1	Stressitason testi
Liite 2	Riskien arviointi työpaikalla -työkirja 2003: Ergonomia
Liite 3	Riskien arviointi työpaikalla -työkirja 2003: Tapaturman vaarat
Liite 4	Riskien arviointi työpaikalla -työkirja 2003: Fysikaaliset vaaratekijät
Liite 5	Riskien arviointi työpaikalla -työkirja 2003: Kemiaalliset ja biologiset vaaratekijät
Liite 6	Riskien arviointi työpaikalla -työkirja 2003: Henkinen kuormittuminen
Luottamuksellinen liite 7	Avoin keskustelu 1
Luottamuksellinen liite 8	Avoin keskustelu 2
Luottamuksellinen liite 9	Avoin keskustelu 3
Liite 10	Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn ulkoasu
Luottamuksellinen liite 11	Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymykset
Luottamuksellinen liite 12	Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn saateviesti
Luottamuksellinen liite 13	Avoin haastattelu

---

Luottamuksellinen liite 14 Työhyvinvointisuunnitelma: Työhyvinvointi- ja  
työturvallisuuskysely

Luottamuksellinen liite 15 Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulokset

Luottamuksellinen liite 16 Työhyvinvointisuunnitelman saateviesti hallitukselle

Luottamuksellinen liite 17 Lomakehaastattelun saateviesti vapaaehtoistyöntekijöille

Luottamuksellinen liite 18 Lomakehaastattelu

Luottamuksellinen liite 19 Työhyvinvointisuunnitelma

## KUVIOT

Kuvio 1	Opinnäytetyön eteneminen
Kuvio 2	Tuplatähti
Kuvio 3	Työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessi
Kuvio 4	Työhyvinvointisuunnitelman taulukko
Kuvio 5	Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, ensimmäinen porras
Kuvio 6	Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, toinen porras
Kuvio 7	Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, kolmas porras
Kuvio 8	Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, neljäs porras
Kuvio 9	Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, viides porras

## TAULUKOT

Taulukko 1	Vapaaehtoistyön kansantaloudellinen vaikutus
Taulukko 2	Työhyvinvointi-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 3	Itsensä johtaminen -teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 4	Vuorovaikutustaidot-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 5	Palaute ja arvostus -teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 6	Hauskuus-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 7	Onnistuminen-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 8	Välittäminen-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 9	Ongelmat-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 10	Motivaatio-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 11	Loukkaukset-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 12	Vastoinkäymiset-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 13	Jaksaminen, stressi ja uupuminen -teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 14	Työturvallisuus-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 15	Yhteenveto ja teorian hyödyntäminen kohdasta ”Työhyvinvoinnin kehittäminen Työhyvinvoinnin portaat -mallin avulla”
Taulukko 16	Työhyvinvointikysely-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen
Taulukko 17	Tutkimusote ja menetelmät
Taulukko 18	Avoin haastattelu
Taulukko 19	Strukturoitu kysely
Taulukko 20	Kvalitatiivinen kirjallinen haastattelu
Taulukko 21	Vaara- ja haittatekijät

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on työhyvinvointisuunnitelman laatiminen kansalaisjärjestölle. Tutkittavana on, kokevatko vapaaehtoistyöntekijät työhyvinvoinnin tärkeäksi asiaksi ja miten työhyvinvointisuunnitelma voidaan laatia yhdessä vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Lisäksi tutkittavana on, mitä asioita vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnissa ja -turvallisuudessa on hyvä huomioida.

Työhyvinvointi vaikuttaa sekä organisaation toimintaan että jokaiseen työntekijään. Työhyvinvointi rakentuu isosta kokonaisuudesta eri tekijöitä aina organisaation toiminnasta jokaiseen työntekijään yksilötasolla. Se, miten koemme asiat ja millä asenteella suhtaudumme asioihin, vaikuttavat suuresti siihen, millaisena koemme työhyvinvoinnin ja työilmapiirin. Työhyvinvointi on keskeinen tekijä myös vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoistyöhön tarvitaan motivaatiota, johon myös työhyvinvointi vahvasti vaikuttaa.

Onnistuneessa tutkimuksessa tulee olla tunne, intuitio, siitä, että tehtävä tutkimus on tärkeä ja ajankohtainen. Hyvässä tutkimuksessa on myös käytännöstä syntynyt ongelma, joka johtaa hyödyllisiin ideoihin. Tutkimukseen ei tule ryhtyä ainoastaan siksi, että se on helppo ja nopea toteuttaa, vaan tutkittavasta aiheesta tulee aina olla aidosti kiinnostunut. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 13–14.) Toimeksi annettu tutkimuskohde koetaan sekä tutkijan itsensä että toimeksiantajan osalta erittäin tärkeäksi. Lisäksi tutkimus on ajankohtainen, sillä aiempaa työhyvinvointikartoitusta tai -suunnitelmaa ei ole tehty kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöille. Ammatillisesti, tieteellisesti sekä toimeksiantajan näkökulmasta on hyödyllistä, ajankohtaista ja tärkeää tutkia vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia ja -turvallisuutta. Vapaaehtoistyöntekijät ovat kansalaisjärjestön toiminnan sydän. Lisäksi tutkittavasta aiheesta on sekä tutkija itse että toimeksiantaja aidosti kiinnostunut.

## 1.1 Tausta ja lähtökohdat

Tämän tutkimuksen toimeksiantaja on valtakunnallisesti toimiva kansalaisjärjestö. Tutkimuksen toimeksiannon yhteydessä on sovittu, että kansalaisjärjestön nimi ja toiminta tullaan tutkimuksessa pitämään luottamuksellisina. Tällöin vapaaehtoistyötä ja vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia voidaan tarkastella neutraalissa valossa, eikä kansalaisjärjestön toiminnan luonne vaikuta tutkittavaan asiaan. Näin ollen tutkimuksessa toimeksiantajasta käytetään nimitystä ”kansalaisjärjestö”. Osa lähdetiedoista ovat myös luottamuksellisia, eikä näitä lähteitä voida tämän vuoksi tarkasti kirjata.

Kansalaisjärjestön kotisivujen mukaan kansalaisjärjestö on syntynyt 1900-luvun alussa ja vuonna 2015 siinä toimii kymmenen työsuhteessa olevaa toimihenkilöä. Kansalaisjärjestön vuosikertomuksen 2013 mukaan sillä on yli 40



jäsenyhdistystä ympäri Suomea ja yhteensä miltei 10 000 jäsentä. Jäsenyhdistyksien jäsenistä osa toimii vapaaehtoistyöntekijänä omassa jäsenyhdistyksessään. Vuoden 2015 alussa noin 70 henkilöä toimi suoraan kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöinä. Nämä vapaaehtoistyöntekijät on otettu tämän tutkimuksen kohderyhmäksi. Tästä noin 70:stä vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmästä käytetään termiä ”vapaaehtoistyöntekijät”.

Kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöille ei ole aiemmin tehty työhyvinvoinnin tai -turvallisuuden kartoitusta, eikä myöskään työhyvinvointisuunnitelmaa. Tämän vuoksi kansalaisjärjestön toiminnanjohtaja antoi vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden tutkittavaksi aiheeksi tutkijalle. Vapaaehtoistyöntekijät ovat kansalaisjärjestön toiminnan sydän. Vahva motivaatio ja jaksaminen koetaan kansalaisjärjestössä vapaaehtoistyön elinehdoksi. Näin ollen tutkijalle on annettu tutkittavaksi vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden nykytila.

Vapaaehtoistyöstä, järjestötoiminnasta ja näiden johtamisesta löytyy kirjallisuutta. Teoksissa on mukana jonkin verran myös työhyvinvointiin kuuluvia asioita. Tutkija ei kuitenkaan löytänyt kirjallisuutta varsinaisesta vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnista tai -työturvallisuudesta. Tutkija löysi kuitenkin tutkimuksen aiheesta ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä ja julkaisuja thes.us.fi-sivuilta. Kaikki löytyneet opinnäytetyöt olivat kuitenkin Bachelor-tason töitä, eikä aiheesta löytynyt yhtään Master’s-tason opinnäytetöitä. Löytyneistä opinnäytetöistä vain kahdessa on kohderyhmänä ollut vapaaehtoistyöntekijät. Näissä kahdessa opinnäytetyössä ei ollut tehty varsinaista vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointikartoitusta. Toisessa työssä on järjestetty hyvinvointia sekä jaksamista tukeva toimintajakso ja toisen työn tarkoituksena on ollut vapaaehtoistyön kehittämisen selvittäminen ja kansalaisjärjestöjen haasteisiin perehtyminen.

Kolmannen sektorin järjestötyöntekijöiden työhyvinvointia on tutkittu jonkin verran. Esimerkiksi Ruuskanen, Selander ja Anttila ovat 2013 laatineet Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisun: ”Palkkatyössä kolmannella sektorilla”. Täten tutkittavasta aiheesta, vapaaehtoistyön työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta, ei ole entuudestaan paljon teoriaa tai ylemmän korkeakoulututkinnon opinnäytetöitä tai muita tutkimuksia, joita tässä opinnäytetyössä voisi hyödyntää teoriataustana. Vapaaehtoistyöntekijöiden työturvallisuudesta ja väkivallan uhasta ei myöskään löytynyt suoraan kirjallisuutta tai opinnäytetöitä. Voitaneen siis sanoa, että tutkimus on erittäin tarpeellinen.

### 1.2 Tavoitteet ja rajaus

Työn tavoitteena on selvittää vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden nykytila sekä laatia työhyvinvointisuunnitelma. Tutkimuksen tuloksilla on tarkoitus parantaa vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia ja -turvallisuutta sekä tukea jaksamista. Lisäksi tutkimuksen yhteydessä laadit-

tavan työhyvinvointisuunnitelman tavoitteena on vastata vapaaehtoistyön kehitystarpeisiin.

Tutkimusongelmana on se, että työhyvinvointi mielletään yleisesti palkkatyöntekijöille kuuluvaksi asiaksi. Vapaaehtoisten työhyvinvointia ei ole kartoitettu, vaikka kolmannen sektorin vapaaehtoiset tekevät kiistatta tärkeää vapaaehtoistyötä. Tutkimuksen toimeksi antaneella kansalaisjärjestöllä ei ole aikaisempaa tietoa siitä, miten vapaaehtoiset kokevat työhyvinvoinnin. Vapaaehtoistyöntekijöille ei ole aiemmin laadittu myöskään työhyvinvointisuunnitelmaa. Haasteena on myös, että vapaaehtoistyöntekijät toimivat ympäri Suomea, jolloin heidän saamisensa saman pöydän ääreen työhyvinvoinnin suunnittelutyöhön on miltei mahdotonta. Tutkimusongelmasta on johdettu kolme tutkimuskysymystä:

1. *Kokevatko vapaaehtoistyöntekijät työhyvinvoinnin tärkeäksi?*
2. *Mitä asioita vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnissa ja -turvallisuudessa on hyvä huomioida?*
3. *Voiko sähköisillä kyselyillä saada luotua sellaisen työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessin, jossa vapaaehtoistyöntekijät kokevat saaneensa olla riittävästi mukana?*

Tutkimuskysymykset on laadittu mahdollisimman tarkoiksi siten, että ne ovat tutkittavissa ja samalla ohjaavat tehtävää tutkimusta. Tutkimuskysymykset myös itsessään rajaavat tutkimusta. Ensimmäinen tutkimuskysymys on valittu, koska se määrittää koko tutkimustyön tarpeellisuuden. Koska kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöille ei ole tehty työhyvinvointi- ja työturvallisuuskartoituksia, on tärkeää tutkia, kokevatko vapaaehtoistyöntekijät työhyvinvoinnin tärkeänä asiana, johon kannattaa jatkossa panostaa. Koska järjestöjen palkkatyöntekijöiden työhyvinvointia on tutkittu, mutta vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta ei löydy juurikaan teoriataustaa, saadaan toisella tutkimuskysymyksellä selvitettyä, mitä asioita vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnissa on hyvä huomioida. Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla voidaan selvittää, onnistuuko tutkimus luomaan kansalaisjärjestölle sellaisen toistettavan työhyvinvointia ylläpitävän ja vahvistavan prosessin, jossa ympäri Suomea olevat vapaaehtoistyöntekijät kokevat voivansa olla riittävästi mukana. Mitä enemmän vapaaehtoiset saavat vaikuttaa asioihin sitä paremmin he sitoutuvat yhdistyksen toimintaan (katso luku 3.1). Voidaankin olettaa, että työhyvinvointisuunnitelmaan sitoudutaan paremmin, jos sen laadinnassa ovat vapaaehtoiset saaneet olla riittävästi mukana. On perusteltua tutkia, ovatko sähköiset kyselyt riittäviä, jotta vapaaehtoiset kokevat saaneensa vaikuttaa riittävästi yhteisen työhyvinvoinnin rakentamiseen. Kansalaisjärjestön toiminnan kehittämisen kannalta kaikki kolme tutkimuskysymystä ovat tarpeellisia.

Tutkimuksen teoriataustana toimii pääasiassa työhyvinvointi. Työhyvinvointiin kuuluva työyhteisötaidot rajataan teoriaosasta pois, sillä vapaaehtoistyöntekijät ovat sijoittuneet ympäri Suomea. Vapaaehtoistyöntekijät kokoontuvat noin kerran vuodessa yhteen, joten työyhteisötaitojen ei katsota olevan oleellinen osa työhyvinvointia tässä tapauksessa. Työlainsäädäntö on rajattu teo-

riataustan ulkopuolelle, lainsäädäntö kuvataan vain siltä osin kuin se koskee vapaaehtoistyötä.

Työhyvinvoinnin nykytilan syiden tutkiminen rajataan tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkija pyrkii selvittämään vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden nykytilan ottamatta kantaa siihen, miksi työhyvinvointiin liittyvä asiat koetaan tietynlaisella tavalla. Tutkijan on tarkoitus laatia työhyvinvointisuunnitelma, mutta korjaavien toimenpiteiden toteuttamisen seuranta rajataan tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimustyön kyselyjen vastauksiin vaikuttavia henkilökohtaisia taustatekijöitä (esimerkiksi elämäntilanne, mieliala, asenteet ja vireystaso) ei huomioida tutkimuksessa.

### 1.3 Toteutus

Tutkimustyön käytännön osuus suoritetaan kansalaisjärjestölle. Työ tehdään toimeksiantajan pyynnöstä luottamuksellisena siten, että kansalaisjärjestön nimeä ei kerrota eikä toimintaa kuvata. Kansalaisjärjestölle tulevat tutkimustulokset ovat luottamuksellisia. Tutkimustuloksia kuvataan työn julkisessa osassa siltä osin kuin se on luottamuksellisuutta rikkomatta mahdollista. Luottamuksellisuuden säilyminen varmistetaan muun muassa syöttämällä Google-hakukoneeseen tutkimuksessa kansalaisjärjestöstä esitettyjä taustatietoja ja tarkistamalla, ettei niiden kautta löydy tutkimuksen toimeksiantajaa. Lisäksi tutkimuksen lukevat tutkimukseen osallistuneet henkilöt, kansalaisjärjestön toiminnanjohtaja ja vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori, asiantuntijana toimiva tutkijan kollega sekä työterveyspsykologi, jolloin heillä on mahdollisuus pyytää opinnäytetyöhön korjauksia luottamuksellisuuden parantamiseksi. Luottamuksellisuutta parannetaan lisäksi antamalla opinnäytetyö julkisine liitteineen luettavaksi kolmelle opinnäytetyön ulkopuoliselle henkilölle. Näitä kolmea henkilöä pyydetään arvioimaan, minkä alan kansalaisjärjestö voisi tutkimuksen toimeksiantajana olla kyseessä sekä millä perusteilla he päätyivät ehdotukseensa. Näin tutkija voi lopuksi vielä muuttaa kuvailuja, mikäli niistä saatu mielikuva on liian lähellä oikeaa, jolloin luottamuksellisuus voisi vaarantua.

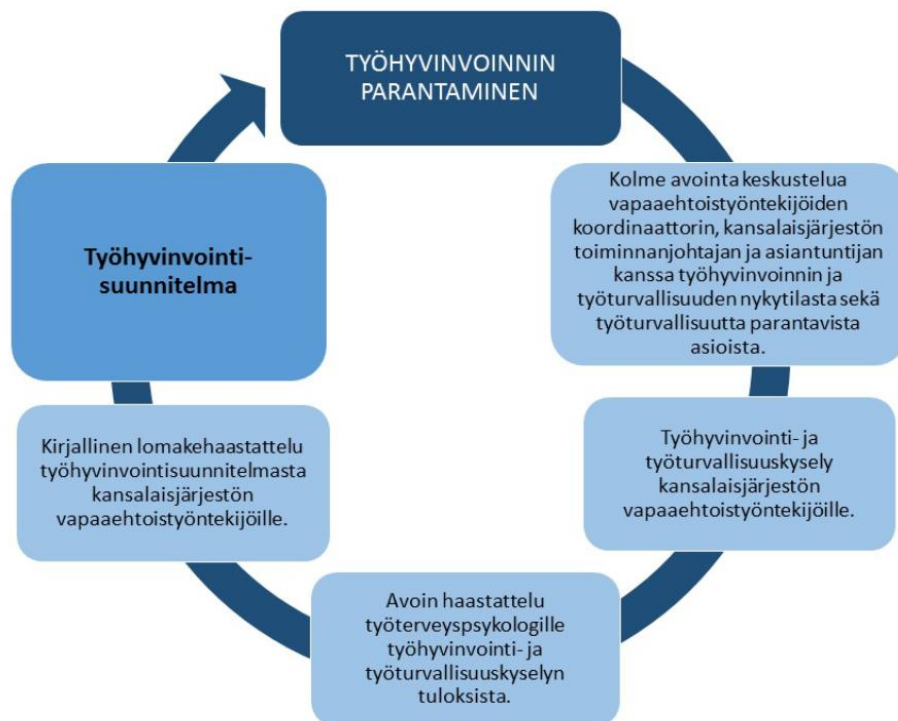
Työn toteutus aloitetaan suorittamalla kolme avointa keskustelua. Näiden avointen keskustelujen sekä teoriataustan perusteella laaditaan työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymykset. Avoimen haastattelun teoriaa kerrotaan lisää luvussa 4.1 ja haastattelujen toteutuksesta kerrotaan enemmän luvuissa 5.1.

Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely on kirjallinen strukturoitu kysely, joka suoritetaan noin 70 vapaaehtoistyöntekijälle kokonaistutkimuksena. Strukturoidusta kyselystä kerrotaan teoriaa luvussa 4.2. Tutkimuksessa suoritetusta strukturoidusta kyselyn toteutuksesta kerrotaan enemmän luvussa 5.2. Kyselyn tarkoituksena on selvittää työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden nykytila. Kyselyssä vastausvaihtoehdot ovat pääasiassa numeroituja monivalintoja, jolloin tulos saadaan numeraalisena. Saadut kvantitatiiviset tulokset kui-

tenkin käsitellään kvalitatiivisena datana. Vastausvaihtoehtoina on myös sanallisia monivalintoja sekä vapaa sana -kohtia. Kysely on valittu metodiksi, koska vapaaehtoistyöntekijöiden määrä on niin suuri, ettei työn suorittaminen avoimena tai strukturoituna haastatteluna eli lomakehaastatteluna ole mahdollista. Kirjallinen anonyymi vastaaminen takaa luottamuksellisuuden. Tällöin kynnys vastata totuudenmukaisesti on todennäköisesti matala. Kysely suoritetaan verkkokyselynä Webropol RTA -ohjelmiston avulla. Verkkokysely mahdollistaa kyselyn suorittamisen kokonaistutkimuksena sekä anonyymin vastaamisen. Lisäksi kyselyn lähettäminen sähköpostiviestin linkkinä mahdollistaa, että jokainen vastaaja voi itse päättää milloin ja mihin aikaan haluaa vastata kyselyyn. Kyselystä saadaan kvantitatiivisia numeraalisia tuloksia, joiden analysoinnissa voidaan hyödyntää Webropol RTA -ohjelmistoa, jolla kysely on suoritettu.

Tuloksista oli työn suunnitteluvaiheessa tarkoitus tehdä listaus, joka olisi lähetetty sähköisenä kaikille noin 70 vapaaehtoistyöntekijälle, jotta he olisivat voineet äänestää mielestään kolmea tärkeintä kehityskohtaa sekä kertoa korjaavat toimenpiteet valitsemilleen kehityskohdille. Työterveyspsykologin mukaan on kuitenkin parempi kysyä kehitysasiat jo ensimmäisessä kyselyssä, sillä ihmiset väsyvät nopeasti kyselyihin ja toisen kyselyn lähettäminen saattaa kääntyä tutkijaa vastaan, vaikka asia onkin tärkeä. Työterveyspsykologi ohjeisti nostamaan esille kyselyn vastauksista tärkeimmät ja yleisimmät kehityskohdat ja kehittämään niistä työhyvinvointisuunnitelman toimenpiteet. Näin tutkija luopui kyselyn toisesta vaiheesta. Sen sijaan strukturoituun kyselyyn lisätään avoimia vapaa sana -kohtia, joihin pyydetään listaamaan kehitystoimenpiteitä työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta.

Jotta kyselyn tuloksista saadaan paras hyöty, käydään tulokset läpi avoimessa haastattelussa työterveyspsykologin kanssa. Avoimen haastattelun jälkeen laaditaan vapaaehtoistyöntekijöille työhyvinvointisuunnitelma. Työhyvinvointisuunnitelman luonnos lähetetään tiedoksi kaikille vapaaehtoistyöntekijöille ja samalla tehdään kvalitatiivinen kirjallinen strukturoitu haastattelu (katso luvut 4.3 ja 5.5), eli lomakehaastattelu, työhyvinvointisuunnitelman onnistumisesta, jotta vapaaehtoisilla on mahdollisuus vaikuttaa lopulliseen työhyvinvointisuunnitelmaan. Tarvittaessa työhyvinvointisuunnitelmaa muokataan vapaaehtoistyöntekijöiden palautteen pohjalta. Opinnäytetyö on rakennettu siten, että se on mahdollista myöhemmin toistaa. Opinnäytetyön eteneminen on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Opinnäytetyön eteneminen

Tutkimustulokset pyritään käsittelemään mahdollisimman monesta eri näkökulmasta luoden kriittisesti johtopäätöksiä. Opinnäytetyön raportoinnissa pyritään pohtimaan tutkimuksen pätevyyttä. Opinnäytetyön esittelystä ei ole ennalta sovittu toimeksiantajan kanssa. Ennalta on kuitenkin sovittu, että sekä työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden nykytilan selvitysraportti että työhyvinvointisuunnitelma toimitetaan tiedoksi kansalaisjärjestön hallitukselle ja sähköisesti kaikille noin 70 vapaaehtoistyöntekijälle.

#### 1.4 Tutkimuksen tukipilarit, edellytykset ja vaikutukset

On ensisijaisen tärkeää, että opinnäytetyön prosessiin osallistuvat sekä kansalaisjärjestön toiminnanjohtaja että vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori. Tulosten luotettavuuden kannalta on tärkeää, että kyselyihin sekä lomakehaastatteluun vastaa mahdollisimman moni vapaaehtoistyöntekijä. Ennakko-odotuksena on ainoastaan, että kansalaisjärjestön toimihenkilöt ja vapaaehtoistyöntekijät asennoituvat positiivisesti tehtävään tutkimustyöhön. Työn onnistumisen edellytyksenä on, että vapaaehtoistyöntekijät suhtautuvat kyselyihin ja lomakehaastatteluun vastaamiseen avoimesti ja positiivisesti. Ennalta ei oleteta, että kyselyjen vastausprosentti olisi sata (100), mutta tutkijan arvion mukaan luotettavien tutkimustulosten edellytyksenä kuitenkin on, että vastausprosentti on yli 50. Tutkimuksesta saatujen tulosten luotettavuuden edellytyksenä on, että kyselyyn ja lomakehaastatteluun uskalletaan vastata rehellisesti.

Tutkimuksen tukipilarina toimii myös teoriatausta. Kansalaisjärjestön toimihenkilöiden tuki on tutkimuksen ehdoton tukipilari ja onnistuneen tutkimustyön edellytys. Työn onnistumisen tukena tarvitaan yhteistyötä työn käytännön osuuksien suunnittelussa. Yhteistyön lisäksi tutkija tarvitsee kansalaisjärjestöltä avointa tiedon jakamista. Tutkimusta tukee se, että kansalaisjärjestön toimihenkilöt kokevat tutkimuksen erityisen tärkeäksi. Kansalaisjärjestöllä on vahva halu parantaa vapaaehtoistoimintaa ja vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia.

Opinnäytetyön kohderyhmänä ovat kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijät. Täten tutkimustyöllä pyritään saamaan positiivista vaikutusta vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen. Tutkimukseen kuuluvan työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kartoituskyselyn kysymyspatteristo jää kansalaisjärjestölle, jotta kysely on mahdollista toistaa myöhemmin. Tutkimuksen yhteydessä tehty työhyvinvointisuunnitelma jää kansalaisjärjestölle, jolloin se on helposti päivitettävissä. Näin tutkimuksen myötä kansalaisjärjestön on mahdollista jatkaa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden seurantaa ja kehittämistä.

Tutkimuksessa on myös tarkoituksena saada luotua sellainen työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessi, jonka vapaaehtoistyöntekijät kokevat olevan hyödyllinen ja jossa vapaaehtoistyöntekijät kokevat saaneensa olla riittävästi mukana. Mikäli tässä onnistutaan, syntyy tutkimuksen myötä kansalaisjärjestölle työhyvinvoinnin kartoitus- ja kehittämismenetelmä, jota kansalaisjärjestössä voidaan myöhemmin hyödyntää ilman ulkopuolisen tutkijan osallistumista.

Opinnäytetyöllä voi onnistuessaan olla positiivinen myötävaikutus kaikkien vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointiin, motivaatioon sekä jaksamiseen. Lisäksi opinnäytetyön tuloksista voi syntyä työturvallisuutta parantavia uusia toimintatapoja tai ohjeistuksia. Täten opinnäytetyön vaikutus voi olla vahva sekä yksilön että työyhteisön tasolla. Kaikki toteutetut kyselyt sekä työhyvinvointisuunnitelman asiakirjat jäävät kansalaisjärjestölle, jolloin niitä voidaan käyttää myöhemmin uudelleen mallipohjana. Näin ollen opinnäytetyöllä voi olla positiivinen vaikutus pitkälläkin aikavälillä kansalaisjärjestön toimintaan.

Kansalaisjärjestön toimihenkilöistä ainoastaan kaksi osallistuu tutkimuksen toteuttamiseen. Toimihenkilöiden rajallinen työpanos ja kiire voivat muodostua tutkimuksen haasteiksi. Tutkimuksen etuna on toimihenkilöiden vahva halu tukea tutkimusta kiireestä huolimatta. Myös vapaaehtoistyöntekijöiden kiire voi muodostua haasteeksi. Kiire voi näkyä muun muassa matalana vastausprosenttina. Koska tutkimuksessa mukana olevat teemat voivat herättää vahvoja tunteita vapaaehtoistyöntekijöissä, pyritään kyselyssä, työhyvinvointisuunnitelmassa sekä lomakehaastattelussa käyttämään positiivista esittämistapaa ja mahdollisimman neutraalia kieltä. Haasteita pyritään voittamaan motivoimalla vapaaehtoistyöntekijöitä vastaamaan kyselyyn ja lomakehaastatte-

luun painottamalla vastaamisen tärkeyttä ja sitä, että tarkoituksena on saada aikaiseksi konkreettista parannusta.

Tutkija pyrkii hyödyntämään tutkimustuloksia ja teoriataustaa läpi tutkimuksen. Tutkimuksen johtopäätöksissä tutkijan tarkoituksena on tuoda esille asioita, joita kaikessa vapaaehtoistyössä olisi hyvä huomioda. Julkisessa opinnäytetyössä esitetyillä johtopäätöksillä on mahdollisuus vaikuttaa myös kansalaisjärjestön ulkopuolella työskentelevien vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointiin, mikäli opinnäytetyö leviää muiden vapaaehtoisjärjestöjen tietoisuuteen. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena ei kuitenkaan ole saada eettiselle koodistolle näkyvyyttä.

### 1.5 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö on rakennettu siten, että se on mahdollista myöhemmin toistaa. Johdannon alla on esitetty työn taustat ja lähtökohdat (1.1), tavoitteet ja rajaus (1.2), toteutus (1.3) sekä tutkimuksen tukipilarit, edellytykset ja vaikutukset (1.4). Luvussa 1.2 ”Tavoitteet ja rajaus” on kuvattu tutkimusongelma ja kerrottu tutkimuskysymykset sekä työn tavoitteet. Johdannon jälkeen on ensiksi kuvattu ympäristö ja teoriatausta. Ympäristönä on kuvattu kolmannen sektorin historia (2.1) ja nykytila (2.2) sekä kolmatta sektoria koskeva lainsäädäntö (2.3). Teoriataustana (luku 3) toimivat työhyvinvoinnin eri osa-alueet. Teoriataustan jälkeen on kuvattu tutkimusote ja tutkimusmenetelmät, joita ovat avoin haastattelu (4.1), strukturoitu kysely (4.2) sekä kvalitatiivinen kirjallinen haastattelu (4.3).

Tutkimuksen toteuttaminen on kuvattu vaihe vaiheelta. Ensin on kuvattu avoimet keskustelut (5.1). Keskustelujen jälkeen on kuvattu työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely (5.2), joka on jaettu kolmeen osaan: työhyvinvointikysely (5.2.1), työturvallisuuskysely (5.2.2) ja tyytyväisyys kyselyyn (6.2.3). Seuraavaksi on kuvattu työterveyspsykologin avoimen haastattelun toteuttaminen (5.3), työhyvinvointisuunnitelman laadinta (5.4) sekä viimeisenä lomakehaastattelun laadinta (5.5). Opinnäytetyössä kerrotaan suoritettujen eri tutkimusosien tutkimustulokset vaihe vaiheelta (luku 6). Tutkimustulosten jälkeen tutkija tekee ympäristön kuvausta, teoriataustaa ja tutkimustuloksia hyödyntäen johtopäätöksiä (luku 7). Pohdintaosuudessa (luku 8) arvioidaan opinnäytetyön onnistumista, päätarkoituksen saavuttamista, luotettavuutta, toistettavuutta sekä esitetään mahdolliset jatkokehitysideat.

## 2 YMPÄRISTÖN KUVAUS

Tutkimustyö tehdään valtakunnallisesti toimivalle kansalaisjärjestölle, jolla on yli 40 jäsenyhdistystä ympäri Suomea ja yhteensä noin 10 000 jäsentä. Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin (keskustelu 9.1.2015) mukaan jäsenyhdistyksien jäsenistä osa toimii vapaaehtoistyöntekijänä omassa jäsenyhdistyksessään. Noin 70 henkilöä ympäri Suomea toimii suoraan kansalaisjärjestön alaisuudessa vapaaehtoistyöntekijöinä. Vapaaehtoistyö on harrasteluonteista. Jokainen vapaaehtoistyöntekijä saa itse päättää omat vapaaehtoistehtävänsä ja määrittää kuinka laajasti tai suppeasti osallistuu toimintaan. Vapaaehtoiset myös päättävät itse, minkä verran käyttävät aikaa valitsemiensa tehtävien hoitamiseen. Kansalaisjärjestön kotisivujen mukaan tutkimuksessa mukana olevat vapaaehtoistyöntekijät ovat 25–70 vuoden ikäisiä. Vapaaehtoistyöntekijöitä koulutetaan vuosittain järjestettävillä koulutuspäivillä.

### 2.1 Kolmannen sektorin historiaa

Kolmas sektori on yksityisen ja julkisen sektorin rinnalla olevat kansalaisten muodostamat ja johtamat yhdistykset, osuuskunnat, pois lukien osakeyhtiömuotoiset yritykset ja säätiöt. Yleishyödyllisyys, eettisyys, voittoa tavoittelemattomuus, riippumattomuus, yhteisöllisyys, solidaarisuus, yksilöllinen valinnanvapaus, joustavuus sekä vapaaehtoisuus ovat tyypillisiä piirteitä kolmannelle sektorille. Sosiaalisista verkostoista, kotitalouksista, perheestä, suvusta, naapuruuksista ja ystäväpiiristä muodostuvat neljäs sektori. Kansalais-toiminta syntyy ihmisten ajatuksista ja unelmasta, joka tempaa muita ihmisiä mukaansa. Kansalaistoiminta muodostuu ihmisten toimiessa itselle arvokkaiden ja tärkeiden asioiden puolesta. Kiehtovasta ja yhteiskunnallisesti tärkeästä ajatuksesta syntyy pitkäkestoinen ja vaikuttava kansalaisjärjestö. 1700-luvun lopulla porvaristo ja keskiluokka alkoivat vaatia tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta lain edessä. Euroopassa alettiin 1830-luvulla ratkaista yhteiskunnan ongelmia yhdistysten voimalla. Ranskassa ja Saksassa kehittyi vallankumousliikkeitä, kun kansalaistoiminta voimistui, mutta 1849 kansalaistoiminta lähti laskuun, kun vallankumousliikkeet kokivat tappion ja hallitukset rajoittivat yhdistymisvapautta. Euroopassa 1860-luvulla kansalaistoiminta vilkastui työväenliikkeen voimakkaan nousun myötä, kun yhä suurempi osa kansasta osallistui kansalaistoimintaan. Tällöin Euroopassa kansalaistoiminta sai tärkeän ja vakiintuneen aseman. (Harju 2010, 15–17, 21–22, 30.)

Kansalaistoiminta vakiintui Suomessa, kun 1700-luvun loppupuolella vapaa-muurariveljeskunnan looseja ja muita salaseuroja perustettiin. Esimerkiksi Aurora-seura, joka oli turkulaisen sivistyneistön salaseura, aloitti toimintansa 1770. Aurora-seurassa käsiteltiin kansallisia kysymyksiä. Sivistysseurat ajoivat puolestaan vuosina 1791–1808 käytännöllisen hyödyn asiaa suurin jäsenmäärin. Turun Musikaalinen Seura perustettiin 1790 ja Suomen Talousseura puolestaan 1797. Musikaalinen Seura edisti musiikkikulttuuria ja Talousseura



taas taloudellista hengenviljelyä. Turussa perustettiin nuorten yliopistomiesten toveripiiri Lauantaiseura, joka levisi 1820-luvulla myös Helsinkiin. Lauantaiseläimäiset perustivat 1831 Suomen Kirjallisuuden Seuran, jonka tehtävänä oli kerätä kansalaisperinnettä sekä viljellä suomen kieltä. Myös raittiusyhdistyksiä, rouvasväenyhdistyksiä sekä vapaapalokuntia alettiin perustaa. 1860-luvulla aloittivat ruotsalainen ja suomalainen puolue sekä liberaalit poliittisen toiminnan ja 1874 perustettiin Kansanvalistusseura, jonka myötä opintotoimintaa alettiin systemaattisesti organisoimaan. (Harju 2010, 22–23.)

Suomalaisen kansalaistoiminnan kukoistus alkoi 1880-luvulla voimistelu- ja urheiluliikkeiden tullessa Suomeen. Työväenliike oli sivistyneistön harrastus, jonka tarkoituksena oli kasvattaa ja kouluttaa sekä parantaa työläisten elinolot. Lukuisat kansalaisjärjestöt ovat syntyneet urheilu-, työväen-, nuoriso- ja naisasialiikkeen pohjalta. 1980-luvun alkupuolella vapaa-ajan ja elämäntapayhdistysten lukumäärä alkoi nopeasti kasvaa. Nykypäivänä kansalaistoiminnassa ihmisen mielenkiinto onkin suuntautunut enemmän harrastus-, liikunta-, kulttuuri- ja ympäristöjärjestöihin, vaikkakin myös ammatillinen ja poliittinen järjestötyö on edelleen vahvaa. (Harju 2010, 23, 27–28.) Vuonna 1919 säädettiin ensimmäinen yhdistyslaki ja vuonna 1989 säädettiin uusi yhdistyslaki. Vuoden 1919 jälkeen on uusia yhdistyksiä rekisteröity Suomessa yli 170 000. Rekisteröidyistä järjestöistä lähes neljäsosa toimi 1919–2002 Uudenmaan läänin alueella. Esimerkiksi maanpuolustukseen, terveys- ja sosiaalialan sekä poliittisten yhdistysten rekisteröinnit ovat painottuneet Uudenmaan alueelle viime vuosina. (Kankainen, Pessala, Siisiäinen, Stranius, Wass & Wilhelmsson 2009, 94, 103.)

## 2.2 Kolmas sektori nykypäivänä

Kolmannen sektorin kautta kansalaiset saavat väylän toteuttaa itseään ja samalla syntyy yhteisöllisiä identiteettejä. Kolmannen sektorin kansalaisyhteiskunta luo solidaarisuutta, vahvistaa sosiaalista pääomaa, uudistaa aloitteiden ja vaatimusten kautta yhteiskuntaa sekä tuottaa asiantuntijuutta ja palveluja. Kaikenlainen järjestötoiminta lisää kansalaisten osaamista ja vahvistaa ihmisten henkistä sekä sosiaalista hyvinvointia. Kansalaisyhteiskunta myös vahvistaa demokratian toteutumista, sillä toimivaan demokratiaan kuuluvat yksilöt, ryhmät ja verkostot, jotka vaikuttavat virallisen järjestelmän ulkopuolella. (Kankainen ym. 2009, 140.) Suomessa tehdään Euroopan unionin jäsenmaihin verrattuna paljon vapaaehtoistyötä, kun keskimäärin 30–39 % aikuisista osallistuu vapaaehtoistyöhön. Kolmas sektori on merkittävä työllistäjä ja palkkatyön jatkuvan kasvun myötä vapaaehtoistyöllä on huomattava rahallinen arvo. Kaiken vapaaehtoistoiminnan rahallista arvoa ei voi määrittää. Esimerkiksi vapaaehtoispalokuntatoiminta estää omaisuuden tuhoutumista sekä pelastaa ihmishenkiä. (Laasanen 2011, 9, 11–12.)

Laittaessa Google-hakukoneeseen (2015) hakusanaksi ”vapaaehtoistyö”, saa tulokseksi lukuisia vapaaehtoistyötä tarjoavia järjestöjä, kuten Projects Abroad, HelsinkiMissio, mailmalle.net, Kansainvälinen vapaaehtoistyö ry,

Suomen Unicef, Suomen evankelisluterilainen kirkko, WWF, Helsingin eläin-suojeluyhdistys, Ekomatkaajat, Suomen Lähetyseura, Animalia, Parasta lapsille, Ensi- ja turvakotien liitto, YAD Youth Against Drugs, Amnesty sekä monet urheiluseurat. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (THL, 2015) mukaan jopa rikos- ja riita-asioita sovittelaa Suomessa vapaaehtoistyöntekijöiden voimin. Yhteistä näille kaikille on, että vapaaehtoistyöntekijän odotetaan olevan halukas edistämään hyvää asiaa ja auttamaan toisia. Kuten Mannerheimin Lastensuojeluliiton Nuortennetissä (MLL, 2015) sanotaan: ”Vapaaehtoistyö on työtä, jota tehdään lahjana toisille.” Vapaaehtoistyöntekijöitä etsitään niin lasten, nuorten, vanhusten, eläinten kuin luonnonkin hyvinvoinnin parantamiseksi.

Kansainvälisessä vertailussa on Suomessa väkilukuun suhteutettuna erittäin laaja- ja monipuolinen yhdistyslaitos (kolmas sektori). (Kankainen ym. 2009, 122). Suomessa vapaaehtoistyöhön osallistuminen on runsaampaa kuin useissa muissa maissa ja vapaaehtoistyöhön osallistuminen on pysynyt samana viimeisen kymmenen vuoden ajan. Korkeasti koulutetut tekevät vapaaehtoistyötä enemmän kuin matalammin koulutetut ja eniten vapaaehtoistyötä tekevät maatalousyrittäjät. Myös muut yrittäjät ja ylemmät toimihenkilöt tekevät runsaasti vapaaehtoistyötä, mutta maatalousyrittäjien vapaaehtoistyön määrä on voimakkaasti lisääntynyt. Eniten vapaaehtoistyötä tekevät 45–64-vuotiaat ja miehet tekevät naisia enemmän vapaaehtoistyötä. 65 vuotta täyttäneet tekevät enemmän vapaaehtoistyötä nyt kuin kymmenen vuotta aiemmin, sen sijaan lasten ja nuorten tekemän vapaaehtoistyön määrä on vähentynyt huomattavasti. Alue-erot eivät ole suuria, mutta Länsi-Suomessa ja erityisesti maaseudulla tehdään enemmän vapaaehtoistyötä. Erilaisissa harrastuspiireissä on vapaaehtoistyön tekeminen lisääntynyt viimeisen kymmenen vuoden aikana. Eniten vapaaehtoistyötä tehdään urheiluseuroissa ja liikuntakerhoissa. Jo 1980-luvulta lähtien on kuitenkin yhteiskunnan perusrakenteisiin kuten puoluepolitiikkaan ja perinteiseen etujärjestötoimintaan liittyvien yhdistysten kannatus ollut laskussa. (Tilastokeskus 2011 ja Tilastokeskus 2013.)

Etelä-Euroopassa kirkolla on tärkeä rooli palvelujen tuottajana, kun taas Keski-Euroopassa kolmas sektori on riippuvainen julkisen sektorin rahoituksesta. Ranskassa ja Saksassa sosiaalipalveluista yli puolet on kolmannella sektorilla tuotettuja. Pohjoismaissa julkisella sektorilla on päävastuu palvelujen tuottamisesta ja järjestöt puolestaan toimivat edustamiensa kansalaisryhmien intressien pohjalta. 1990-luvun alusta vuoteen 2011 on niiden järjestöjen määrä lähes kaksinkertaistunut, jotka toimivat työnantajina. Ansiotyön kasvun myötä järjestöjen toiminnan motiivit ovat muuttuneet ja työntekijöiden työehdot sekä johtaminen ovat nousseet tärkeiksi tekijöiksi. Järjestöt joutuvat myös pohtimaan, mikä osa toiminnasta on kansalaistoimintaa ja mikä kilpailtua palvelutoimintaa. Yleishyödylliseen toimintaan osallistuminen on Suomessa vähentynyt, vaikka yhdistysaktiivisuus on pysynyt vilkkaana. Myös osallistumiseen sitoutuminen on aiempaa kevyempää ja talkootehtäviin on entistä vaikeampaa saada henkilöitä. Osa järjestöjohtajista kokeekin, että vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointi on vaikeutunut. Järjestötoiminnasta eroamisen hankaluus koetaan usein riskinä, joten toimintaan uskalletaan sitoutua projektiluon-

toisesti vain määrääjäksi. Lisäksi nykyään toiminnasta myös odotetaan saavan jotain vastiketta. (Ruuskanen, Selander & Anttila 2013, 9, 17–19, 24–25, 35.)

Vuonna 2011 Suomessa oli järjestöjä yhteensä lähes 136 000 ja kolmannella sektorilla palkkatyötä tehtiin likimain viisi prosenttia koko kansantalouden henkilötövuosista eli noin 77 000 henkilötövuotta. 1990-luvun laman jälkeen on palkkatyön määrä kasvanut noin 70 % kolmannella sektorilla. Parissa vuosikymmenessä on työnantajina toimivien järjestöjen määrä lähes kaksinkertaistunut ja eniten kasvua tapahtui 1990-luvun lopulla. Palkkatyö on laajentunut kolmannelle sektorille, kun järjestöistä tuli yhteiskunnallisten palvelujen tuottajia samalla kun julkisen sektorin resursseja leikattiin. (Ruuskanen, ym. 2013, 6–7, 9.) Järjestöissä palkkatyön määrä on kasvanut jatkuvasti viime vuosiin asti lukuun ottamatta vuosia 2006–2007. Näin työmarkkinoille on syntynyt kasvava, korkeasti koulutettu ja naisvaltainen asiantuntijaryhmä kolmannen sektorin palkkatyön ja palvelutoiminnan laajenemisen myötä. Järjestöjen on kilpailtava yhä enemmän muiden järjestöjen ja yritysten kanssa, mikä on lisännyt työn aikapaineita ja työtehtävien laajentumista myös kolmannella sektorilla. (Kaskinen 2013.)

Järjestöissä vapaaehtoistyöntekijöiden ja palkattujen työntekijöiden suurin ero on, että työntekijän vapaa-aika alkaa työajan päätyttyä, kun taas vapaaehtois-työntekijät tekevät ansiotyönsä toisaalla ja yhdistyksessä toimiminen ansiotyön jälkeen on heidän harrastuksensa. Ansiotyöntekijät eivät välttämättä toimi työnantajajärjestöllään myös vapaaehtoistyöntekijöinä, vaan työntekijä saattaa olla ainoastaan tekemässä työtä, johon hän on kouluttautunut. Vapaaehtoiset saattavat olla äärimmäisen sitoutuneita järjestön toimintaan. Työhyvinvointiin voi syntyä kitkaa, kun vapaaehtoiset ovat koko sydämellään intohimoisesti mukana samalla olettaen, että myös kaikki työntekijät ovat mukana samalla palavalla halulla olla mukana toiminnassa. (Ignatius, Ignatius & Kauppinen 2001, 9.)

Järjestön johtotehtäviin saatetaan ottaa järjestön toiminnan kautta henkilö, jonka aatteet ovat järjestön aatteiden kanssa yhteensopivia, eikä niinkään henkilöä, jolla olisi vahvaa johtamisosaamista. Tästä voi syntyä haasteeksi, että ansiotyöntekijöiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden erilaiset roolit ja odotukset erotetaan toisistaan. Koska vapaaehtoistyöntekijät toimivat kolmannella sektorilla oman ansiotyönsä ohella, sijoittuu vapaaehtoistoiminta iltoihin, viikonloppuihin ja muuhun vapaa-aikaan. Kolmannen sektorin työntekijöillä onkin suuret paineet siirtää työaika normaalityöajan ulkopuolelle, mikä saattaa aiheuttaa konflikteja työn ja perheen välille sekä vaikuttaa jaksamiseen. (Ruuskanen, ym. 2013, 53, 72.) Kolmannen sektorin työntekijät kokevat muita useammin työn ja perheen yhteensovittamisen ongelmallisena ja ovatkin työhönsä tyytymättömämpiä kuin julkisen tai yksityisen sektorin työntekijät. Kolmannella sektorilla työn koetaan rasittavan erityisesti johtajia sekä työntekijöitä, jotka tekevät paljon vapaaehtoisten kanssa yhteistyötä. (Kaskinen 2013.)

Juhani Laasanen on tehnyt vuonna 2011 Helsingin yliopistolle tutkimuksen vapaaehtoistyön kansantaloudellisesta vaikutuksesta ja merkityksestä. Tutki-

muksessa on vapaaehtoistyötä verrattu siihen, että toiminta tehtäisiin julkisen sektorin toimesta, jolloin siitä maksettaisiin vastaavien toimialojen palkkakorvaukset. Tutkimuksessa on huomioitu vapaaehtoistyön suunnittelusta, kehittämisestä, rekrytoinnista, kouluttamisesta, ohjaamisesta, palkitsemisesta, tarvikkeista sekä vapaaehtoisille toiminnasta aiheutuneiden kulujen kustannukset. Tutkimuksessa on mukana Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL), Suomen Punainen Risti (SPR), Suomen 4 H-liitto (4H) ja Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö (SPEK), jonka osalta vapaaehtoistyö tarkoittaa lähinnä vapaaehtoispalokuntatoimintaa. Tutkimuksessa käytettiin vuoden 2009 tietoja. Taulukossa 2 on esitetty kunkin järjestön kohdalla tehty vapaaehtoistyön määrä tunteina, keskimääräinen tuntihinta sosiaalikuluneen, vertailtavan palkkatyön tuntihinta sekä keskimääräinen vapaaehtoistyön kansantaloudellinen vaikutus. Kaikkien neljän järjestön vapaaehtoistyön euromääräinen arvo ja kansantaloudellinen vaikutus ovat tutkimuksen mukaan yhteensä 101–163 miljoonaa euroa, keskimäärin 132 miljoonaa euroa. Näin ollen vapaaehtoistyöllä on yhteiskunnassa erityisen suuri merkitys. (Laasanen 2011, 7, 9–10.)

Taulukko 1. Vapaaehtoistyön kansantaloudellinen vaikutus (Laasanen 2011, 16–18.)

Yhdistys	vapaaehtoistyön määrä tunteina	keskimääräinen tuntihinta sosiaalikuluneen	palkkatyönä tehty tuntihinta	kansantaloudellinen vaikutus keskimäärin
MLL	916 700	1,55 €	23,15 €	12 milj. €
SPR	2 064 000	2,94 €	23,15 €	36 milj. €
4H	320 000	2,13 €	28,60 €	4 milj. €
SPEK	7 419 000	1,68 €	21,68 €	79 milj. €

Yhdistyksissä vapaaehtoisten etsiminen ja kouluttaminen ovat aikaa vieviä tehtäviä. Uusia vapaaehtoisia saattaa tulla silloin tällöin yksi kerrallaan, sen sijaan, että heitä tulisi joukoittain. Jokaisen vapaaehtoisen kouluttaminen on välttämätöntä, joten toiminnan ja vapaaehtoistyöntekijöiden tehtävien ennalta suunnittelu on erityisen tärkeää, jotta uudet vapaaehtoiset pääsevät mukaan toimintaan mahdollisimman nopeasti. Ihmisiä on helpompaa saada mukaan toimintaan, kun vapaaehtoistehtävät ovat hyvin suunniteltuja. Suunnittelussa on hyvä huomioida, että uudet vapaaehtoiset eivät välttämättä ole valmiita olemaan heti mukana toiminnassa yhtä paljon kun mitä pitkään mukana olleet aktiivisimmat vapaaehtoiset ovat. Suunnittelun onkin hyvä lähteä aina erikseen jokaisen vapaaehtoisen omista lähtökohdista, jotta toimintaan sitoudutaan. Aktiiviset vapaaehtoistyöntekijät, jotka käyttävät paljon aikaa yhdistystoimintaan, ovat kansalaisjärjestöille kultaakin kalliimpia. Vapaaehtoiset ovat valmiimpia käyttämään enemmän vapaa-aikaansa ja sitoutumaan yhdistyksen toimintaan, kun tehtävät ovat hyvin suunniteltuja, kiinnostavia, mielekkäitä ja tarkoituksenmukaisia. Tarjolla tulee olla erilaisille ihmisille ja erilaisiin elämäntilanteisiin sopivia tehtäviä, jotta mukaan voi saada enemmän vapaaehtoistyöntekijöitä. Tarjolla on hyvä olla vaatimustasoltaan erilaisia ja erikestoisia tehtäviä, jotka ovat innostavia ja hauskoja. (Karreinen, Halonen ja Tennilä 2010, 9–12, 15.)

Ihmisillä pitää olla halu osallistua ja toimia, jotta yhteisten asioiden hyväksi syntyy kansalaisten aktiivisuutta. Kansalaistoiminta rakentuu aina intoon ja haluun toimia, ei koskaan velvoitteesta, korvauksista eikä edes kannusteista-kaan. (Harju 2010, 39.) Kansalaisjärjestöjen toiminta perustuu aina pääasiassa vapaaehtoistoimintaan, joten järjestön toimintojen ei voida katsoa olevan palveluja. Yhdessä tekemisen myötä usein palvelun tuottaja on myös niiden käyttäjä. (Ignatius ym. 2001, 24.)

Vapaaehtoistyöntekijöillä on oltava kiinnostus ja vahva motivaatio olla mukana toiminnassa. Vapaaehtoistyön yksi vahvimista motivaation lähteistä on halu auttaa ja tehdä hyviä tekoja. Vapaaehtoistyö myös opettaa tekijälleen uutta, joten usealla vapaaehtoistyöntekijällä onkin halu oppia uusia asioita. Uusien ihmissuhteiden luominen on tärkeää ja vapaaehtoistyö mahdollistaa-kin sosiaalisen kanssakäymisen samoin asiasta ajattelevien ihmisten kesken, mikä ehkäisee yksinäisyyttä. Vapaaehtoistyö antaa vastapainoa työ- ja arki-elämälle sekä tarjoaa mahdollisuuden kehittää itselle tärkeää asiaa. Joillekin motivaationa toimii tarve tyydyttää vaikuttamisen ja pätemisen tarvetta, johon vapaaehtoistyö antaa myös mahdollisuuden. (Harju 2010, 40–41.) Naisia motivoi enemmän kuin miehiä sosiaalisuus, mahdollisuus uuden oppimiseen sekä halu auttaa. Nuoria innostaa ympäristönsuojelu ja ihmisoikeudet, joten heitä selkeästi motivoi ajatus paremmasta maailmasta ja maailmaa halutaankin parantaa vaikka pieni pala kerrallaan. Myös mahdollisuus uuden oppimiseen sekä ystävien kannustus ovat nuoria motivoivia tekijöitä. Ikäihmiset puolestaan kokevat tärkeiksi uusien ystävien saamisen, hyödyksi olemisen kokemuksen sekä yksinkertaisesti, että heillä on mielekästä vapaa-ajan tekemistä. Ikäihmisiä ei näytä motivoivan uuden oppiminen, vaan he haluavat päästä hyödyntämään omaa osaamistaan. (Karreinen ym. 2010, 34–36.)

Vapaaehtoistoimintaa on laidasta laitaan aina hyvin helppoista hyvin vaativiinkin tehtäviin. Osa vapaaehtoistoimintaa voi olla hyvinkin kuormittavia. Esimerkiksi kriisipäivystäjät, tukihenkilöt ja ystävätoiminnassa mukana olevat vapaaehtoistyöntekijät tekevät kuormittavia ihmissuhdetehtäviä. (Karreinen ym. 2010, 122.) Myös lasten-, ympäristön- ja eläintensuojelutoiminnassa on vapaaehtoistyöntekijöitä henkisesti kuormittavia tehtäviä. Osa vapaaehtoisista tekee vapaaehtoistyötä toisten ihmisten keskuudessa, esimerkiksi päihdetyössä. Toiset vapaaehtoiset voivat tehdä vapaaehtoistyötä kotoa käsin esimerkiksi puhelinpäivystäjänä. Molempien vapaaehtoisryhmien tehtävät voivat kuitenkin olla yhtä lailla henkisesti kuormittavia. Karreisen, Halosen ja Tennilän (2010, 123) mukaan onkin tärkeää, että henkisesti kuormittavissa tehtävissä olevat vapaaehtoiset saavat mahdollisuuden purkaa kokemuksiaan, peilata niitä toisten näkemyksiin sekä saavat myös tilanteisiin uusia näkökulmia. Työn-ohjauksen kautta voivat myös vapaaehtoiset käsitellä asioita ja kokemiaan tilanteita sekä saada ohjeistusta uusia tilanteita ajatellen.

Yhdistyksen arvot ja toiminta-ajatus ovat toiminnan sydän, johon tavoitteet perustuvat. Kansalaisjärjestöjen tavoitteet ovat aina ensisijaisesti laadullisia. Vapaaehtoistyöntekijät sitoutuvat eripituisiksi ajoiksi (lyhyestä ajasta jopa koko eliniän kestävään) yhdistyksen toimintaan, jota yhdistyksen tavoitteet

ohjaavat. Nykyaikana aina enemmissä määrin ihmiset ovat valmiita sitoutumaan vain selkeisiin ennalta määritettyihin tehtäviin ennalta sovituksi ajaksi. (Ignatius ym. 2001, 13, 16.) Suomalaiset haluavat olla mukana omilla ehdoillaan ja sen verran kuin ehtivät. Vapaaehtoistoiminnan innon sammuttavat helposti erilaiset rajoitteet tai vaatimukset. (Harju 2010, 41.) Vaikka innostus syttyy aina helposti, ei sitä välttämättä ole helppo ylläpitää. Vapaaehtoistoiminnan tulee olla mielekästä, palkitsevaa, tavoitteellista ja tekijälleen tärkeää. Kansalaisjärjestön ja vapaaehtoistyön toimintaan tarvitaan hyvää toiminnan suunnittelua, organisointia ja johtamista. Niin järjestön ansiotyössä oleville kuin vapaaehtoisillekin tulee järjestää koulutusta. Ennen kaikkea tarvitaan kiittämistä ja kannustamista sekä riittävästi miellyttävää yhdessäoloa ja tekemisen iloa. (Harju 2010, 42.) Karreisen, Halosen ja Tennilän mukaan (2010, 56) koulutuksen antaminen vapaaehtoisille vahvistaa sitoutumista sekä viestii, että vapaaehtoisten tekemää työtä arvostetaan. Uusien asioiden oppiminen myös motivoi jatkamaan vapaaehtoistyössä.

Kankainen, Pessala, Siisiäinen, Stranius, Wass & Wilhelmsson kertovat Oikeusministeriön julkaisussa, että Marja Vuorisen, Riitta Särkelän, Juha Peltosalmen ja Anne Erosen (2007) mukaan kansalaisaktiivisuus ei ole hävinnyt, mutta se on selvästi muuttamassa muotoaan samalla kun suomalaisessa yhteiskunnassakin on suuria muutoksia (väestön ikääntyminen, muuttoliike maaseudulta kaupunkeihin, työvoiman muutokset ja pitkäaikaistyöttömyys). Myös kansainvälistyminen luo omanlaisia haasteita maailman pienentyessä. Muutosten myötä ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet ovat muutoksessa ja järjestöjen on mietittävä, miten toiminta voi jatkossakin tavoittaa laajan joukon ihmisiä. Kansalaisyhteiskunta 2006 -toimikunnan raportissa (2005) on listattu järjestötoiminnan kymmenen tärkeintä haastetta. Näitä haasteita ovat aktiivisten järjestötoimijoiden ikääntyminen, järjestötoimijoiden osaamisen heikentyminen, vapaaehtoistyön hiipuminen sekä ihmisten asenteiden ja arvostuksen nopea muuttuminen, jota on vaikea ennakoida. Myös eri verkostojen hyödyntäminen sekä järjestön johtaminen ilman perustaitoja ja -tietoja ovat haasteina. Ihmisten löyhä kiinnittyneisyys järjestötoimintaan, yritysten tunkeutuminen järjestötoiminnan kentälle sekä se, että järjestötoiminnalta odotetaan yhä ammatillisempaa otetta, ovat kymmenen tärkeimmän haasteen listassa mukana. Myös uuden teknologian mahdollisuudet, joita ei osata hyödyntää, on yksi tärkeimmistä haasteista. Lisäksi kiire on haasteena. Enää ei olla valmiita sitoutumaan ainoastaan yhden järjestön toimintaan ja ihmisten osallistumista onkin entistä vaikeampi sitouttaa järjestön toimintaan. Vaarana on, että järjestötoiminnan pyörittäminen jää enemmän palkattujen ammattilaisten varaan, jolloin yhdistysten jäsendemokratia kaventuu. Samalle ajalle on useita käyttökohteita, joten vapaaehtoiset haluavat tietää tarkalleen, mihin heidän työpanoksensa menee ja mitä sillä saadaan konkreettisesti aikaiseksi. (Kankainen ym. 2009, 140, 142–143, 161.)

Verkko-osallistuminen luo mahdollisuuden vaikuttaa lähes mihin asiaan tahansa ja milloin tahansa ilman sitoutumista järjestön toimintaan, jolloin yksilön ei ole enää pakko sitoutua yksittäisen järjestön toimintaan ajaakseen itselle tärkeitä asioita. Voidaankin sanoa, että vaikka vapaaehtoistyön kannalta

kehitys ei välttämättä ole suotuisa, yksilön näkökulmasta vaikuttamisen mahdollisuudet ovat paremmat ja monipuolisemmat. Verkostomainen toiminta voi luoda matalan kynnyksen tulla mukaan kansalaistoimintaan. Esimerkiksi Facebook-vetoomuksen kautta voi tulla imaistuksi mukaan myös perinteiseen järjestötoimintaan ja vapaaehtoistyöhön. (Kankainen ym. 2009, 162.) Laasan mukaan (2011, 20) vapaaehtoistyön apua kysytään yhä enemmän julkisten palvelujen rahoituksen haasteellisuuden vuoksi, joten vapaaehtoistyön tutkimus on ajankohtainen aihe.

### 2.3 Lainsäädäntö

Yhdistyslaki (503/1989) ei varsinaisesti ohjaa vapaaehtoistyötä vaan yhdistystoimintaa, mutta ko. laki antaa mahdollisuuden laatia vapaaehtoistoiminnalle säännöt, joiden puitteissa vapaaehtoistyöntekijöiden on toimittava. Yhdistyslain 1 §:n mukaan yhdistyksen saa perustaa aatteellisen tarkoituksen yhteistä toteuttamista varten. Laissa säädetään muun muassa yhdistyksen perustamisesta, jäsenyydestä, jäsenten erottamisesta, päätösvallasta, päätöksenteosta, yhdistyksen hallinnosta, yhdistyksen purkautumisesta ja lakkauttamisesta.

Työhyvinvoinnin kehittäminen ei ole pelkästään työnantajan vapaaehtoista toimintaa, vaan työnantajaa velvoittavat monet lait ja säädökset. Työnantajan toimintaa säätelevät muun muassa työturvallisuuslaki (738/2002), työterveyshuoltolaki (1383/2001), työsopimuslaki (55/2001), työaikalaki (605/1996), vuosilomalaki (162/2005), sairausvakuutuslaki (1224/2004), ammattitautilaki (1343/1988) ja tapaturmavakuutuslaki (608/1948). Lisäksi laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986), laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) sekä laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006) säätelevät työpaikoilla tapahtuvaa toimintaa. (Rauramo 2008, 20.) Nämä lait, jotka vaikuttavat työoloihin ja työntekijöihin, eivät vaikuta automaattisesti vapaaehtoistyöntekijöihin tai heidän työoloihinsa.

Työterveyshuoltolain (1383/2001) 1 §:ssä säädetään työnantajan velvollisuudesta järjestää työterveyshuolto. Laissa myös säädetään terveyshuollon sisällöstä ja toteuttamisesta. Lain tarkoituksena on edistää työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistoimintaa työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien syntymisen ehkäisemisessä. Lisäksi lain tarkoituksena on edistää työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä, työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä työyhteisön toimintaa. Työterveyshuoltolaissa (1383/2001) säädetään muun muassa työterveyshuollon järjestämisestä, työntekijän suojelusta, päihdeohjelmasta sekä huumausainetestistä. Tätä lakia sovelletaan 2§:n mukaisesti vain työhön, jossa työnantaja on velvollinen noudattamaan työturvallisuuslakia.

Työsopimuslaissa (55/2001) säädetään muun muassa työ sopimuksen muodosta ja kestosta, koeajasta, työntekijän avustajasta, työnantajan sijaisesta, liikkeen luovutuksesta, työnantajan velvollisuuksista, tasapuolisesta kohtelusta ja syrjintäkiellosta, palkka-asioista, työntekijän velvollisuuksista, perhevapaista,

määräaikaista sopimuksista, eroamisiästä, irtisanomisajoista, työsopimuksen irtisanomisperusteista, työtodistuksesta, työsopimuksen purkamisesta sekä työsopimuksen päättämismenettelystä. 1:1 §:n mukaan lakia sovelletaan työsopimukseen, kun työtä tehdään palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Mutta 1:1.2 §:n mukaan lakia sovelletaan myös silloin, kun vastikkeesta ei ole sovittu, mutta tosiseikoista käy ilmi, ettei työtä ole tarkoitettu tehtäväksi vastikkeetta. Lisäksi 1:1.3 §:ssä sanotaan, että lakia sovelletaan, vaikka työ tehdään työntekijän kotona tai muussa hänen valitsemassaan paikassa tai, vaikka työ tehdään työntekijän työvälineillä tai -koneilla. Työsopimuslain (55/2001) 1:2 §:n mukaan lakia ei sovelleta tavanomaiseen harrastustoimintaan.

Tapaturmavakuutuslain (608/1948) 1 §:n mukaan henkilöllä on oikeus saada työtapaturmasta korvausta, jos hän tekee sopimuksen perusteella, työntekijänä tai vastikkeesta työtä työnantajalle johdon ja valvonnan alaisena. Tämän lain mukaan vastikkeeksi katsotaan sellainen etu, jolla on taloudellista arvoa. Tapaturmavakuutuslain (608/1948) 1.2 §:n mukaan työtapaturmasta voidaan suorittaa korvausta myös työntekijän omaisille sekä antaa hautausapua. Työsuojeluhallinnon (2014) mukaan onnettomuustilanteessa voi talkootyön organisoija tai toimeksiantaja olla korvausvastuussa vahingonkorvauslain (412/1974) perusteella. Vahingonkorvauslaissa säädetään, että jokainen on velvollinen korvaamaan vahingon, mikäli tahallisesti tai tuottamuksesta aiheuttaa toiselle vahingon.

Naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986) annetun lain tarkoituksena on sekä estää sukupuoleen perustuvaa syrjintää, edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa että parantaa naisten asemaa työelämässä. Lailla myös estetään sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuvaa syrjintää. Työntekijä on määritelty 3 §:n mukaan henkilöksi, joka on virkasuhteessa tai sopimuksesta tekee toiselle työtä johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Lain 2 §:n mukaisesti lakia ei sovelleta evankelis-luterilaisen kirkon, ortodoksisen kirkkokunnan eikä muiden uskonnollisten yhdyskuntien uskonnonharjoitukseen liittyvään toimintaan. Lain 2 §:n mukaan perheenjäsenten väliset ja muut yksityiselämän piiriin kuuluvat suhteet ovat rajoitettu tämän lain soveltamisalan ulkopuolelle. Näin ollen lakia voi tulkita siten, että vapaaehtoistyö ei kuulu tämän lain piiriin, jos vapaaehtoistyö on rinnastettavissa harrastetoimintaan.

Tulee kuitenkin huomioida, että vaikka lakia naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986) ei sovellettaisiikaan, niin rikoslaissa (39/1889) on säädetty muun muassa viestintärauhan rikkomisesta, yksityiselämää loukkaavan tiedon levittämisestä sekä kunnianloukkauksesta. Tämän lain 24:1 a §:n mukaan häirintätarkoituksessa toistuvasti viestien lähettäminen tai soittaminen toiselle siten, että teko aiheuttaa huomattavaa häiriötä tai haittaa, on viestintärauhan rikkomisesta tuomittava. Rikoslain (39/1889) 24:8 §:n mukaan yksityiselämää loukkaavan tiedon, vihjaukset tai kuvan tai loukattuun kohdistuvan halveksunnan levittäminen lukuisten ihmisten saataville siten, että se aiheuttaa vahinkoa tai kärsimystä loukatulle, on yksityiselämää loukkaavasta tiedon levittämisestä tuomittava. 24:9 §:n mukaan toiseen kohdistuvan halveksunnan



esittäminen tai valheellisen tiedon tai vihjauksen esittäminen siten, että teko aiheuttaa vahinkoa tai kärsimystä loukatulle, on kunnianloukkauksesta tuomittavaa. Myös muulla tavoin toisen halventaminen on kunnianloukkauksesta tuomittavaa, mikäli asia selvästi ylittää sen, mitä voidaan pitää hyväksyttävänä. Joten kukaan ei lain mukaan saa käyttäytyä loukkaavasti siten, että se selvästi ylittää hyväksyttävänä pidettävän ”hyvän maun rajan”.

Työttömyysturvalain (1290/2002) 2:4 §:ssä on säädetty, että työnhakijalla on oikeus työttömyysetuuteen ajalta, jona hän palkatta osallistuu tavanomaiseen yleishyödylliseen vapaaehtoistyöhön tai tavanomaiseen talkootyöhön. Mutta 2:4.2 §:ssä tarkennetaan, ettei työttömyysetuuteen ole oikeutta, mikäli työnhakija palkatta työskentelee yrityksessä tai sellaisissa tehtävissä, jotka yleisesti tehdään työsuhteessa tai yritystoimintana. Työttömyysturvalain (1290/2002) mukaan vapaaehtoistyö määritellään siis sellaiseksi työksi, joka on yleishyödyllistä ja jota ei yleisesti tehdä palkkasuhteessa.

Vuonna 1994 on apulaisoikeusasiamieheltä pyydetty kannanottoa talkootyön vaikutuksesta työttömyysturvaan. Helsingin Sanomissa oli ollut artikkeli, jossa kerrottiin kolmen työttömän henkilön menettäneen työttömyyspäivärahansa tehtyään kukin kolme tuntia kuukaudessa palkatonta talkootyötä kunnan kyläkirjastossa. Saman artikkelin mukaan vanhainkodin johtaja oli hakenut vapaaehtoistyöntekijöitä keskustelemaan vanhusten kanssa ja lukemaan vanhuksille, mutta tehtävää ei uskallettu ottaa vastaan päivärahan menettämisen pelossa. Apulaisoikeusasiamiehen mukaan vapaaehtoistyönä pidetään toimintaa, jota ei yleisesti tehdä työsuhteessa tai yrittäjänä, kuten vastikkeeton naapuripuutarhuri tai yleishyödyllinen työ. Työttömän aktiivisuuden säilyttämiseksi ja vieraantumisen estämiseksi toimintaan osallistuminen on apulaisoikeusasiamiehen mukaan suotavaa, mutta työttömyysturvaa ei pitäisi kuitenkaan maksaa henkilölle, joka tekee palkatta sellaista työtä, jota tehdään yleensä palkkatyönä tai yrittäjänä. Vaarana on, että työsuhteessa tehtäviä töitä siirrettäisiin palkatta työttömien tehtäväksi, jolloin työttömyys saattaisi jopa lisääntyä. Mutta rajanveto talkootyön ja työsuhteessa tehtävän työn välillä ei ole selvää. (Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisurekisteri 1994.) Myös vuonna 2013 oli tapaus, jossa työtön menetti työttömyystuet oltuaan kierrätyskeskuksen avajaisissa kahvinkeittäjänä, joka Pirkanmaan TE-toimiston tulkin mukaan ei ollut vapaaehtoistyötä. TE-toimisto perusteli päätöstään työttömyysturvalain (1290/2002) kohdalla, jonka mukaan työnhakijalla ei ole oikeutta työttömyysetuuteen, mikäli työtön työskentelee palkatta yrityksessä tai tehtävissä, jotka tehdään yleisesti työsuhteessa tai yritystoimintana. (Palomaa 2013.)

Aluehallintoviraston päivystävän työsuojelutarkastajan (puhelinkeskustelu 20.2.2015) mukaan ainoastaan työturvallisuuslakia (738/2002) sovelletaan vapaaehtoistyöhön ja talkootyöhön, muttei harrastetoimintaan. Harrastetoiminnaksi päivystävän työsuojelutarkastajan mukaan voi katsoa sellaisen toiminnan, josta ei saa rahallista eikä myöskään muuta vastikkeellista korvausta. Päivystävä työsuojelutarkastaja nosti esille vapaaehtoistoiminnan haasteellisen roolin lain silmissä. Vapaaehtoistoimintaan ei ole yleispätevää ohjeistusta,

eikä yksinkertaisesti voida sanoa, mikä on työsuhteessa tehtävää työtä ja mikä ei. Joissain tapauksessa vapaaehtoistyön voidaan katsoa olevan työsuhteista työtä, vaikka taloudellista tai vastikkeellista korvausta ei annettaisikaan.

## 2.4 Työturvallisuuslaki (738/2002)

Työturvallisuuslain (738/2002) 1. luvun 1 §:ssä kuvataan lain tarkoitus seuraavasti: ”Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennaltaehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja.” Työturvallisuuslaissa säädetään työnantajan yleisestä huolehtimisvelvoitteesta ja siitä, että työnantajalla on oltava työsuojelun toimintaohjelma turvallisuuden ja terveellisyyden edistämiseksi. Lain 10 §:n mukaan työnantajan on riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava haitta- ja vaaratekijät, joiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle tulee arvioida. Laissa on säädetty myös muun muassa työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä henkilösuojainten, apuvälineiden ja muiden laitteiden käyttöön varaamisesta. Myös väkivallan uhasta, häirinnästä, yksintyöskentelystä, yötyöstä, kemiallisista tekijöistä, fysikaalisista tekijöistä, biologisista tekijöistä, onnettomuuden vaarasta, sekä vielä monesta muusta asiasta on säädetty työturvallisuuslaissa.

Väkivallan uhasta on työturvallisuuslaissa (738/2002) säädetty 27.1 §:ssä siten, että työ ja työolosuhteet on järjestettävä siten, että väkivallan uhka ja väkivaltatilanteet ehkäistäisiin ennakolta. Työpaikalla on oltava asianmukaiset turvallisuusjärjestelyt tai -laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen. 27 §:n toisen momentin mukaan työnantajan on laadittava menettelytapaohjeet, joissa on ennakolta kiinnitetty huomiota uhkatilanteiden hallintaan ja toimin-tatapoihin, joilla väkivaltatilanteen vaikutukset työntekijän turvallisuuteen voidaan torjua tai rajoittaa. Häirinnästä on 28 §:ssä säädetty, että mikäli työntekijän terveydelle kohdistuu haittaa tai vaara aiheuttavaa häirintää tai muuta epäasiallista kohtelua, on työnantajan ryhdyttävä poistamaan epäkohta välittömästi saatuaan asian tiedoksi.

Työturvallisuuslain (738/2002) 29 §:ssä on säädetty, että työnantajan on huolehdittava, että yksin työskennellessä on yksintyöskentelevän työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle aiheutuva haitta tai vaara kokonaan vältettävä tai haitta tai vaara on minimoitava. Työnantajan tulee järjestää mahdollisuus tarpeelliseen yhteydenpitoon työntekijän ja työnantajan tai muiden työntekijöiden välillä sekä varmistettava mahdollisuus avun hälyttämiseen.

Lakia sovelletaan 2.1 §:n mukaan työsopimuksen perusteella tehtävään työhön sekä virkasuhteessa tai palvelussuhteessa tehtävään työhön. Lain 2.2 §:n mukaan lakia ei kuitenkaan sovelleta tavanomaiseen harrastustoimintaan, jona myös vapaaehtoistoimintaa monessa tapauksessa pidetään. Poikkeuksena lain 4.8 §:ssä kuitenkin säädetään, että lakia sovelletaan sopimuspalokuntaan kuu-

luvan pelastustoimintaan vapaaehtoisesti osallistuvan henkilön työhön ja puolestaan 7.4 §:n mukaan vapaaehtoistyötä teettävään työnantajaan siten kuin 57 §:ssä säädetään.

Työturvallisuuslain (738/2002) 57 §:ssä säädetään vapaaehtoistyöstä: ”Milloin työpaikalla henkilö, jonka työhön ei muutoin sovelleta tätä lakia, tekee työnantajan kanssa tekemänsä muun sopimuksen kuin työ- tai toimeksiantosopimuksen perusteella tai olematta työnantajaan virka- tai muussa siihen rinnastettavassa palvelussuhteessa samaa tai samankaltaista työtä kuin työpaikan työntekijät, työnantajan on soveltuvin osin huolehdittava siitä, että kyseisen henkilön turvallisuudelle tai terveydelle ei aiheudu haittaa tai vaaraa hänen työpaikalla ollessaan. Vastaavasti hänen on noudatettava työtä ja työpaikkaa koskevia turvallisuusohjeita sekä käytettävä hänen käyttöönsä annettuja henkilönsuojaimia ja apuvälineitä.” Vapaaehtoistyö on siis sopimuksesta palkatta ja vastikkeetta työpaikalla tehtyä samaa tai samankaltaista työtä, kuin mitä työpaikan työsuhteessa olevat työntekijät tekevät. Näiden ehtojen täytyttyä sovelletaan soveltuvin osin työturvallisuuslakia, jolloin työnantajalla on velvollisuus huolehtia vapaaehtoistyöntekijän turvallisuudesta sekä terveydestä. Esimerkki tällaisesta vapaaehtoistyöstä on vanhainkodeissa vanhusten avustaminen ulkoilussa ja askartelussa. (Työsuojeluhallinto 2014.)

Vaikka työturvallisuuslakia (738/2002) ei suoraan sovelletakaan kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöiden toimintaan, on tutkija ottanut mukaan tutkimuksen kyselyyn tässä laissa esitettyjä työturvallisuuden eri aiheita. Tällaisia aiheita ovat muun muassa haitta- ja vaaratekijöiden selvittäminen ja tunnistaminen, väkivallan uhka, häirintä sekä yksintyöskentely.

### 3 TEORIATAUSTA JA NYKYTILANTEEN KUVAUS

Teoria voi olla tutkimuksen lähtöpiste ja ajattelun apuväline. Hirsjärven ja Hurmen (2011, 56.) mukaan teorian tarkoituksena on viedä tietoa eteenpäin ja, teoria onkin alkuoletus, jota tutkimuksella pyritään todentamaan. Tutkimuksen ei kuitenkaan tarvitse testata itse teoriaa vaan teoria on tutkimuksen tukena.

Vapaaehtoistoiminnan työhyvinvoinnista on ollut haastavaa löytää teoriataustaa ja näin ollen tutkimuksen teoriataustassa on hyödynnetty työyhteisön työhyvinvoinnin teoriaa. Vapaaehtoistyön yleistä kirjallisuutta on myös työssä hyödynnetty. Karreisen, Halosen ja Tennilän 2010 kirjoittaman ”10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan” -oppaan tarkoituksena on tarjota vinkkejä ja näkökulmia vapaaehtoistoiminnan organisoimiseen. Lähtökohtana ei ole vapaaehtoisten hyvinvointi, mutta opas kuitenkin sisältää myös työhyvinvointiin kuuluvia teemoja, kuten motivaatio, kiittäminen, palautteen antaminen ja uupumus. (Karreinen ym. 2010, 3, 6.)

Myös Ignatius, Ignatius & Kauppinen (2001) ”Yhdistys työnantajana, vapaaehtoinen esimiehenä.” -opaskirjassaan huomioivat työhyvinvointiin kuuluvia aiheita, kuten arvot, toimintaan sitoutuminen, palautteen antaminen, motivaatio, palkitseminen, yhteenkuuluvuuden tunne, virheiden salliminen, ristiriitailanteiden selvittäminen sekä jaksaminen. Aaro Harjun (2010) ”Yhteisellä asialla - kansalaistoiminta ja sen haasteet.” -kirjassa ei myöskään suoraan puhuta vapaaehtoisten työhyvinvoinnista, mutta kirjassa tuodaan esille työhyvinvoinnin teemoja. Näitä teemoja ovat muun muassa motivaatio, palkitseminen, uuden oppiminen, kiitos ja kannustus, yhteisöllisyys sekä tekemisen ilo.

Tutkija hyödyntää teoriataustaa muodostamalla sen avulla ymmärryksen laajasta työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kokonaisuudesta. Työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden ymmärrystä tutkija tulee hyödyntämään tutkimuksen toteuttamisen jokaisessa vaiheessa. Lisäksi tutkija hyödyntää teoriataustaa konkreettisesti työhyvinvoinnin- ja työturvallisuudenkyselyn kysymysten sekä työhyvinvointisuunnitelman laadinnassa.

#### 3.1 Työhyvinvointi

TYKY eli työkykyä ylläpitävä toiminta on saanut alkunsa vuonna 1989, jolloin ensimmäisen kerran annettiin suositus TYKY-toiminnan järjestämisestä. Sosiaali- ja terveysministeriön työterveyshuollon neuvottelukunta laati ohjeen työterveyshuollon TYKY-toiminnan mahdollisuuksista ja järjestämisestä. Ensimmäinen TYKY-toiminnan malli kehitettiin 1990-luvun alkupuolella. Tämän mallin tavoitteena on ylläpitää sekä edistää työntekijöiden työkykyä erilaisin yksilöön, työympäristöön tai työyhteisöön kohdistuvien toimenpiteiden avulla. Tästä on myös syntynyt TYHY eli työhyvinvoinnin edistämistoiminta, joka

on laaja-alaista kehittämistoimintaa. TYHY-toimintaa tukee se, että henkilöstön hyvinvoinnin on todettu olevan myönteisesti yhteydessä organisaation taloudelliseen menestykseen. Tänä päivänä on miltei poikkeuksetta työpaikoilla TYKY- ja/tai TYHY-ryhmä, jonka tehtävänä on ylläpitää ja organisoida työpaikan työhyvinvointitoimintaa. (Rauramo 2008, 24–25)

Rauramon (2008, 9.) mukaan parhaimmillaan työ voi olla tekijälleen hyvinvoinnin ja innostuksen lähde ja pahimmillaan kuluttaa tekijänsä voimavarat loppuun tai jopa viedä terveyden. Työhyvinvoinnilla ei siis ole ainoastaan suurta merkitystä yksilön työssä viihtymiseen vaan myös hänen terveyteensä. Työhyvinvointi vaikuttaa myös sekä yksilön omaan että hänen perheensä elämään. Rauramo (2008, 11.) kiteyttää, että työn tarkoitus on tuottaa sekä aineellista että henkistä hyvinvointia tekijälleen. Hyvinvointi on aina jokaisen henkilökohtainen asia ja kokemus, joka rakentuu psykososiaalisesta (esimerkiksi onnellisuus ja tyytyväisyys elämään) sekä fyysisestä hyvinvoinnista.

Rauramo rakentaa työhyvinvoinnin pohjan antiikin Kreikan neljään hyveeseen: käytännöllinen viisaus, rohkeus, oikeamielisyys ja kohtuullisuus. Nykypäivänä tarvitaan käytännön viisautta, sillä parhaallakaan koulutuksella ei synny rautaista osaamista vaan koulutuksen lisäksi pitää osata myös soveltaa käytäntöön opitut asiat. Käytännön viisautta on myös se, että työpaikan perustehtävä ja päämäärä ovat kaikkien organisaation jäsenten tiedossa. Se, että työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan työssä sekä se, että hän ymmärtää työnsä merkityksen osana kokonaisuutta, on myös käytännöllistä viisautta. Turvallisuus on ihmisen perustarve ja turvallisissa olosuhteissa syntyy rohkeutta. Rohkeutta tarvitaan menestymiseen ja riskien ottamiseen. Työyhteisössä rohkeutta tarvitaan virheitä sallivan työkulttuurin rakentumiseen sekä erilaisuuden hyväksymiseen ja arvostamiseen. Luottamuksellinen ilmapiiri rakentuu rohkeudesta olla eri mieltä ja antaa kritiikkiä. Oikeamielisyys puolestaan näkyy käytännössä korkeana työmoraalina. Lisäksi oikeamielisyyttä on yksilön ainutlaatuisuuden ja arvon kunnioittaminen sekä yhteisten lakien, sääntöjen ja velvoitteiden noudattaminen. Rauramo kiteyttää kohtuullisuuden olevan työyhteisössä sitä, että työ on kohtuullisen kuormittavaa ja että yksilön terveys, työkyky ja motivaatio pyritään säilyttämään eläkeikään asti sen sijaan, että lyhyellä aikavälillä tavoitellaan ainoastaan tehokkuutta ja maksimaalista voittoa. (Rauramo 2008, 13–15.)

Työhyvinvoinnista huolehtiminen ja sen edistäminen kuuluu kaikille, mutta vastuu on suuri ylimmällä johdolla. Työhyvinvoinnin johtamisen on hyvä olla osa kokonaisjohtamista. Työhyvinvoinnin johtamisessa huomioidaan henkilöstöjohtamisen ydinasiat. Hyvään johtamiseen kuuluu oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu. Työntekijöiden jaksamisen, työhyvinvoinnin ja tuloksellisuuden kannalta on erityisen tärkeää, että henkilöstö saa osallistua suunnitteluun ja myös vaikuttaa asioihin. Karreisen, Halosen ja Tennilän (2010, 53) mukaan myös vapaaehtoistyöntekijöiden tulee saada osallistua mahdollisimman paljon tehtäviensä suunnitteluun, sillä mitä enemmän vapaaehtoiset saavat vaikuttaa asioihin sitä paremmin he sitoutuvat yhdistyksen toimintaan sekä arvoihin ja ihmisiin. Työhyvinvoinnin ongelmiin tulee kiinnittää huo-

miota mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta esimerkiksi tulehtuneet ihmissuhteet eivät pääse aiheuttamaan vakavia seurauksia. Työyhteisöjen ongelmat ovat usein ilmapiiriin ja ihmisten kemioihin liittyviä asioita, joten tunneälyn merkitys työelämässä on tärkeä. Tunneilmapiiriä tulee tulkita ja ymmärtää, jotta sitä voidaan myös säätää ja muuttaa. Myös työyhteisön tulee tukea esimiestä, sillä esimiehen jaksaminen heijastuu koko työyhteisöön. (Rauramo 2008, 146–148.)

Rauramon mukaan on tärkeää, että jokainen voi aidosti sitoutua oman yhteisönsä ja organisaationsa arvoihin. Arvojen tulee olla näkyvä osa jokapäiväistä työtä, toimintaa ja ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta. Arvot ovat menestystekijöitä. Yhteisten arvojen ja niihin sitoutumisen myötä toiminnalle syntyy jatkuvuutta. Toisaalta arvot voivat myös muodostua uusien asioiden oppimiselle ja omaksumiselle esteeksi. Yhteisiä arvoja ei johto voi yksin luoda, sillä jos arvoja ei koeta omiksi, niihin ei sitouduta. Arvot ovat todellisia silloin, kun ne ohjaavat käytännössä johtamista, työn järjestelyjä, työn tekemistä ja työyhteisön keskinäistä vuorovaikutusta. (Rauramo 2008, 151–152.)

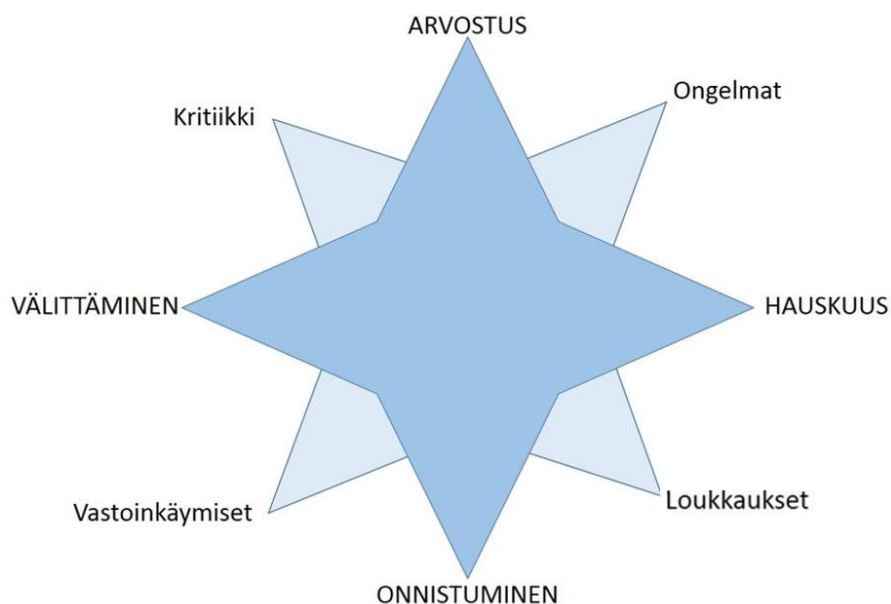
Henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara, ja siksi henkilöstöjohtamiseen tulee panostaa erityisen paljon. Henkilöstön motivaatio ja osaaminen määrittävät organisaation menestyksen. Näin ollen henkilöstön osaamiseen ja motivaatioon tulee kiinnittää erityistä huomiota ja henkilöstön tyytyväisyyttä tulee seurata säännöllisillä henkilöstökyselyillä. Hyvä henkilöstöjohtaminen perustuu yksilön kunnioittamiseen ja henkilöstön kokonaisvaltaisen kasvun tukemiseen, sillä yksilö pystyy tuottamaan työhön tarvittavan positiivisen energian ainoastaan, jos hän tuntee olevansa arvotettu. Henkilöstöjohtamisella voi saada rakennettua hyvinvoivan organisaation, jonka henkilöstö on motivoitunut ja jaksaa työskennellä pitkällä aikatahtaimella. (Sydänmaanlakka 2012, 223, 234–236.)

Jotta organisaatiosta voi saada paremman, on tärkeää ensiksi käydä läpi mitä työstä, työntekijöistä ja työyhteisöstä ajatellaan. Kun nykytila organisaatiosta työyhteisönä on tiedostettu, tulee rakentaa selkeä ajatus paremmasta organisaatiosta, sillä ajatus on aina ennen toimintaa. Ilman idealismia on vaarana luoda konemaisia organisaatioita, jotka näännyttävät työntekijät ja polttavat yksilöt loppuun, jolloin myös organisaatio lamaantuu. (Sydänmaanlakka 2012, 259.) Vapaaehtoisilla on halu auttaa ja tehdä hyviä tekoja muille (katso luku 2.2). Voitaneen sanoa, että vapaaehtoistyö on tekijäänsä varten ja jo pelkästä vapaaehtoistyötehtävien tekemisestä voi saada positiivisia tunteita, kuten onnistumisen tunnetta ja tyydytystä. Vapaaehtoistyö tehdään usein omasta ansiotyöstä jäävällä vapaa-ajalla, joten jaksaminen saattaa olla koetuksella. Vapaaehtoisilla on oltava vahva motivaatio vapaaehtoistoimintaan. Jotta motivaatio säilyy vapaaehtoistyössä, sen tulee myös olla ihmislähtöistä.

Ihanneorganisaatio on tehokas, oppiva ja hyvinvoiva. (Sydänmaanlakka 2012, 15). Organisaation perhemyönteisyys on tärkeää. Työn ja perheen onnistunut yhteensovittaminen ja onnistunut arjen hallinta auttavat työntekijöitä jaksamaan paremmin myös työssä. Henkilöstöpolitiikassa tulisi huomioida yksilöl-

liset vaihtelut eri elämäntilanteissa ja organisaatiossa tulisi joustaa työajoissa työtehtävissä ja työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa. (Rauramo 2008, 21) Vapaaehtoistyöntekijät toimivat kolmannella sektorilla oman ansiotyönsä ohella ja heidän toimintansa sijoittuukin iltoihin ja viikonloppuihin ja muuhun vapaa-aikaan (katso luku 2.2). Karreisen, Halosen ja Tennilän (2010, 57) mukaan vapaaehtoistoiminnan lopettamisen yleisin syy on ajan puute. Voitaneen siis sanoa, että vapaaehtoistoiminnan tulee olla soviteltavissa vapaa-aikaan ja perhe-elämään, jolloin perhelähtöisyys on myös yksi vapaaehtoistyössä toimimisen ehto.

Käyttäytymistieteilijöiden mukaan ihminen haluaa sekä pitää itse itseään tärkeänä että muiden ihmisten pitävän häntä tärkeänä. (Kamensky 2010, 68.) Henkinen hyvinvointi koostuu positiivisista elämyksistä ja valmiudesta kohdata rakentavalla tavalla tilanteita, jotka uhkaavat työyhteisön henkistä hyvinvointia. Henkisen hyvinvoinnin kannalta keskeisiä myönteisiä tunnekokemuksia, jotka myös tuottavat yhteisyyden tunnetta, ovat arvostus, onnistuminen, välittäminen ja huolenpito sekä hauskuus ja huumori. Hyvinvointia uhkaavia ongelmakohtia puolestaan ovat ongelmista keskusteleminen, kritiikin antaminen ja sen vastaanottaminen, loukkaaminen ja loukkaantuminen sekä erilaiset epäonnistumiset ja muut vastoinkäymiset. Nämä hyvinvoinnin keskeiset myönteiset tunnekokemukset sekä hyvinvointia uhkaavat ongelmakohdat ovat ”tuplatähti” (kuvio 2), jonka pohjalta on myös tutkimuksen teoriausta rakennettu. (Furman & Ahola 2002, 16–18.)



Kuvio 2. Tuplatähti (Furman & Ahola 2002, 17.)

Työpaikan ilmapiirillä ja ihmisten työssään viihtymisellä on suuri merkitys, sillä mikäli ilmapiiri on huono ja työviihtyvyys alhainen, on työntekijöiden vaihtuvuus ja sairauspoissaolojen määrä suuri. Lisäksi työntekijöiden keskeinen yhteistyö ei toimi ja työteho on alhaisempi kuin mitä se voisi olla. Hyvän ilmapiiriin ja korkean työviihtyvyyden työpaikoissa työntekijät tekevät enem-

män yhteistyötä keskenään ja ovat aloitekykyisempiä sekä innovatiivisempia, jolloin he myöskin saavat enemmän aikaiseksi. (Furman & Ahola 2002, 10.) Myös vapaaehtoistyössä on positiivisella ja kannustavalla ilmapiirillä sekä viihtyvyydellä varmastikin suuri merkitys. Vaikka vapaaehtoistyötä tehdäänkin usein aatteen vuoksi, voi huono ilmapiiri uuvuttaa niin ansio- kuin vapaaehtoistyössäkin olijat.

Positiivarit tekivät vuonna 2011 työviihtyvyysskyselyn, johon vastasi 3 283 yli 18-vuotiasta suomalaista ympäri Suomea. Kyselyn mukaan työpaikalla viihtymistä parhaiten edesauttavat työkaverit, sillä yli kaksi kolmasosaa vastaajista kertoi, että viihtyvyyden kannalta tärkeimpiä tekijöitä ovat mukavat työkaverit ja työpaikan hyvä henki. Työviihtyvyyden lisäämisen keinoista nousi tärkeimpänä asiana esille yhteishenkeä lisäävien tapahtumien järjestäminen. Työpaikan epävirallisella ja työajan ulkopuolisella virkistystoiminnalla on vastaajien mukaan valtava merkitys työviihtyvyyteen. Työpaikan yhteishenki ja työviihtyvyys paranevat olennaisesti, jos virkistystoimintaa on 2–3 kertaa vuodessa. Vastaajista 37 % kertoi työn olevan henkisesti raskasta ja lähes puolet vastaajista kertoi, että liiallinen kiire vähentää työviihtyvyyttä. Työpaikan huono henki oli joka neljännellä vastaajalla työviihtyvyyttä vähentävänä tekijänä. Vastaajat listasivat työviihtyvyyttä parantaviksi asioiksi muun muassa kiitosten, kehujen ja myönteisen palautteen antamisen, palkitsemisen, onnistumisilla mässäilyn, nauramisen, ristiriitojen välittömän hoitamisen, toisten kuuntelemisen, yhteisen huumorintajun sekä erilaisuuden sietämisen taidon. (Rasilainen 2011, 1–4.)

Taulukossa 2 on esitetyt asiat jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Taulukossa on sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: kansalaisjärjestö yleisesti, yhteistyö, työtehtävät, tuki ja palaute, jakaminen, arvostus ja hyväksyntä sekä sosiaalinen media.

Taulukko 2. Työhyvinvointi-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- tyytyväisyyttä tulee seurata säännöllisesti kyselyillä</li> <li>- työhyvinvointiin vaikuttavat yksilön oma elämä sekä hänen perheensä elämä</li> <li>- työhyvinvointi on aina jokaisen henkilökohtainen asia ja kokemus</li> <li>- työntekijän tulee tietää, mitä häneltä odotetaan</li> <li>- työntekijän tulee ymmärtää työnsä merkitys osana kokonaisuutta</li> <li>- turvalliset työolosuhteet</li> <li>- virheitä salliva kulttuuri sekä erilaisuuden hyväksyminen ja arvostaminen</li> <li>- luottamuksellinen ilmapiiri</li> <li>- yhteisten sääntöjen noudattaminen</li> <li>- kohtuullisen kuormittavat tehtävät</li> <li>- henkilöstön tulee saada vaikuttaa asioihin ja osallistua suunnitteluun</li> <li>- henkilöstön motivaatio ja osaaminen määrittävät organisaation menestyksen</li> <li>- yhteisöllisyyden tunnetta luo arvostus, onnistuminen, välittäminen, hauskuus ja huumori</li> <li>- positiivisen palautteen ja kritiikin antaminen</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- henkilöstö on tärkein voimavara</li> <li>- työhyvinvoinnista huolehtiminen ja sen edistäminen kuuluu kaikille</li> <li>- henkilöstön tulee saada vaikuttaa asioihin ja osallistua suunnitteluun</li> <li>- psykososiaalinen hyvinvointi on onnellisuutta ja tyytyväisyyttä elämään ja työhön</li> <li>- tunneilmapiiriä tulee tulkita ja ymmärtää</li> </ul>
<b>Vapaaehtoistyön erityispiirteet:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- halu auttaa ja tehdä hyviä tekoja muille</li> <li>- vapaaehtoisten tulee saada osallistua tehtävien suunnitteluun</li> <li>- vapaaehtoisilla oltava järjestön kanssa samat arvot, jotta toimintaan sitoudutaan</li> <li>- vapaaehtoistyöstä saatava positiivisia tunteita</li> <li>- yleisin lopettamisen syy on ajan puute</li> <li>- vapaaehtoistyön oltava soviteltavissa perhe-elämään</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- järjestön sydän on vapaaehtoistyöntekijät</li> <li>- mitä enemmän vapaaehtoiset saavat vaikuttaa, sitä paremmin he sitoutuvat toimintaan</li> </ul>

### 3.1.1 Itsensä johtaminen

Nelson Mandela on todennut: ”Vaikeinta ei ole muuttaa maailmaa vaan muuttaa itseään.”. Pentti Sydänmaanlakka on puolestaan sanonut: ”Ihmisenä olemisen korkein aste on mahdollisuus tietoisuuden kehittämiseen. Tuota erityispiirrettä meidän tulisi vaalia ja kehittää läpi elämämme.” Myös omat asenteet ja tunteet ovat asioita, joihin kukin voi itse tietoisesti vaikuttaa ja niitä voi jopa tietoisesti itse valita. Mahatma Gandhi: ”Ajatuksesi syntyvät asioista, joihin uskot. Ajatuksistasi syntyvät sanasi. Sanoistasi syntyy tapasi toimia. Tavastasi toimia syntyvät arvosi. Arvoistasi syntyy kohtalosi.” (Solatie, J. & Mäkeläinen, M. 2009, 145, 178 ja Sydänmaanlakka 2012, 13.) Näistä asioista lienee myös työhyvinvoinnissa kyse, muutos lähtee aina yksilöstä, hänen omista asenteistaan ja tavastaan asennoitua asioita kohtaan. Omat asenteet ja tunteet ovat asioita, joihin kukin voi itse tietoisesti vaikuttaa. Tunteet ovat aina kokijalleen totta, mutta siltikin tunteita voi myös tietoisesti itse valita.

Albert Einstein on todennut: ”Mitään ongelmaa ei voida ratkaista samalla tietoisuuden tasolla kuin se on syntynyt, meidän on opittava näkemään maailma uudella tavalla.” (Sydänmaanlakka 2012, 73.). Vain ihminen toistaa samaa kaavaa ja odottaa eri lopputulosta. Myös työhyvinvointikysely voi auttaa näkemään maailmaa, eli työyhteisöä, uudella tavalla. Näin ollen työhyvinvointikysely voi toimia itsensä johtamisen työkaluna.

Hyvillä itsensä johtajilla on korkea itsetunto ja -tuntemus, he ovat joustavia ja nopeasti oppivia sekä pystyvät selviytymään heille uudenlaisista tilanteista. Hyvällä itsensä johtajalla on hyvä ammatillinen, fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja henkinen kunto. Selkeät tavoitteet työssä, riittävä osaaminen, palautteen saaminen suorituksista ja itsensä jatkuva kehittäminen ovat hyvän ammatillisen kunnon tunnusmerkkejä. Hyvään fyysiseen kuntoon kuuluu, että syödään, liikutaan, nukutaan sekä levätään riittävästi ja psyykkiseen kuntoon puolestaan, että ollaan energisiä, uteliaita, nopeita tekemään päätöksiä ja oppimaan uutta. Sosiaalista kuntoa on, että osaa pitää huolta esimerkiksi parisuhteesta, lapsista, vanhemmista, ystävistä ja harrastuksista. Henkiseen kun-

toon kuuluu, että on selkeät tavoitteet, henkiset virikkeet ja arvot elämässä. (Sydänmaanlakka 2012, 233–234.)

Psykologi ja filosofi William James on 1900-luvun alussa sanonut seuraavaa: ”Ihminen on ainoa olento, joka voi muuttaa elinolosuhteitaan muuttamalla omia asenteitaan.” Hyvällä henkisellä kunnolla voi ehkäistä väsymistä, urautumista ja kyllästymistä sekä vapauttaa energiaa ja uusia voimavaroja. Suurin este muutokselle, kasvulle ja kehitykselle on yksilön omat rajoittuneet näkemykset, siksi itsensä johtaminen on erittäin merkittävä myös työhyvinvoinnissa. (Sydänmaanlakka 2012, 40–41, 234.)

Itsensä johtaminen on yksi organisaation tärkeimmistä oppimistaidoista, jossa yksilö pystyy vaikuttamaan kehittymiseensä sekä oppimiseensa ja yksilöllä on myös kyky itsenäiseen työskentelyyn. Itsensä johtamisessa on tärkeää keskittyä oleelliseen, nähdä selkeästi todellisuus ja olla sitoutunut työhönsä, aloitekykyinen sekä vastuuntuntoinen. Omien kehittämiskohteiden tunnistaminen ja jatkuva kehittäminen kuuluvat myös itsensä johtamiseen. (Sydänmaanlakka 2012, 59–60.) Työhyvinvoinnin kehittäminen ja työhyvinvointisuunnitelman käytännön toteuttaminen vaativat todennäköisesti oppimistaitoja sekä erityisesti halua oppia. Paremman työhyvinvoinnin toteutumiseksi on kyettävä näkemään todellisuus ja keskittymään oleelliseen, jotta muutos voi tapahtua.

Kuten itsensä johtamisen taitoja, myös työyhteisötaitoja ovat muun muassa vuorovaikutustaidot, hyvästä ilmapiiristä huolehtiminen, taidot toimia ristiriitatilanteissa, hyvät käytöstavat, kyky antaa ja vastaanottaa palautetta, ymmärtää johtajuutta sekä yhteisiä pelisääntöjä, huolehtia sujuvasta työstä, olla empaattinen ja toimia ammatillisesti. (Peltonen, opintomateriaali 24.–25.10.2014.) Alaistaitojen perustana on luottamus, sitoutuminen ja motivaatio. Alaistaidoilla tarkoitetaan työntekijän vastuullista vaikuttamista työyhteisössä sekä työntekijän asenteita työtä, työyhteisöä ja esimiestä kohtaan. Alaistaidot ovat hyvää itsensä johtamista ja itsensä kehittämistä. Ei sitä, että parannettavaa etsitään kollegoiden toiminnasta. Taitavalla työntekijällä on hyvät itsensä johtamisen taidot, ja hän pyrkii toimimaan työyhteisön edun mukaisesti, sitoutuneesti, energisesti, työkavereita tasapuolisesti kohtelevasti, erilaisuutta ymmärtäen, palautetta rakentavasti antaen ja vastaanottaen, toisia auttaen ja jakaen samalla osaamisensa työyhteisön käyttöön. Hyviin itsensä johtamistaitoihin, kuten alaistaitoihinkin, kuuluu konfliktien välttäminen ja mielipiteiden ilmaiseminen rakentavasti. Alaisen tulee myös ymmärtää esimiestä ja johtamista. Alaistaidot ovat hyvin pitkälti samat kuin hyvät esimiestaidot. Johtamisessa tulee huomioida niin alaistaidot kuin esimiestaidotkin, sillä esimiehet ovat myös miltei poikkeuksetta alaisia. (Anttonen 2014, 26.)

Organisaation tulee aika ajoin uudistua, mutta uudistuminenkin lähtee jokaisesta työntekijästä itsestään. Uudistuminen on kehittymistä ja kasvua, joka koostuu hyvästä itsetuntemuksesta, riittävästä itseluottamuksesta ja reflektointitaidosta, eli syvällisestä itsearvioinnin taidosta. Pelkkä tiedon ja kokemuksen kerääminen ei riitä, vaan asiat on työstettävä ja arvioitava. Täten ilman reflektointia ei tapahdu syvää oppimista. Reflektointi lähtee yksilötasolta, mutta se

pitäisi myös muuttaa organisaation tavaksi toimia. Muutos organisaatiossa lähtee aina henkilökohtaiselta tasolta, jolloin työntekijän tulee ensin tietoisesti muuttaa omaa käsitystään asiasta. Muutos, oli se mikä tahansa, etenee aina henkilökohtaiselta tasolta tiimitasolle ja siitä organisaatiotasolle. Itseluottamuksen tulee olla niin vahva, että uskalletaan mennä oman mukavuusalueen ulkopuolelle, jossa myös oppimista tapahtuu. Organisaatiossa tulee olla virheitä salliva kulttuuri. Se tarkoittaa, että myös jokaisen työntekijän pitää antaa niin itselle kuin muillekin lupa epäonnistua ja tehdä virheitä. (Sydänmaanlakka 2010, 33, 73–74, 81.)

Työhyvinvoinnin parantaminen ja työhyvinvointisuunnitelman toteuttaminenkin voivat tarkoittaa muutosta organisaatiossa. Pelkkä työhyvinvointikyselyn laatiminen, vastausten kerääminen ja työhyvinvointisuunnitelman laatiminen ei kuitenkaan riitä, vaan suunnitelma tulee myös toteuttaa. Toteutus lähtee kaikista toimihenkilöistä sekä vapaaehtoistyöntekijöistä itsestään. Kun ihmiset muuttavat omia toimintatapojaan, voi syntyä toivottuja muutoksia koko järjestössä. Tällöin voidaan saada parannusta myös työhyvinvointiin sekä työturvallisuuteen. Työhyvinvoinnin kehittämisen voidaan katsoa vaativan uusistumiskykyä ja henkilökohtaisella tasolla jokaisen työyhteisön jäsenen kasvua. Jokaisen on kyettävä reflektoimaan omaa toimintaansa ja asenteitaan, jotta yhteinen muutos parempaa työhyvinvointiin voi toteutua.

Negatiivisessa urautumisessa, jossa motivaatio laskee ja toiminta on rutiininomaista ja kaavamaista, todellisuutta katsotaan pienestä ikkunasta, jolloin nähdään vain se, mitä halutaan. Näin ollen konflikteja voi syntyä siitä, että asioita nähdään vääristyneesti. Urautunutta organisaatiota tai henkilöitä voi olla vaikea saada näkemään asioita objektiivisesti monesta eri näkökulmasta. Itsensä johtamisen taidoilla voi urautumista välttää ja näkökulman pitää avoimena. Urautumista voi myös välttää sillä, ettei asioita pidetä itsestään selvyyksinä, vaan ne reflektoidaan sekä yksilö- että organisaatiotasolla. Reflektointi auttaa syväoppimaan uutta. (Sydänmaanlakka 2010, 81–82.)

Motivaatio vaikuttaa kaikkeen tekemiseen, oppimiseen ja toimintaan, mutta erityisesti työhyvinvointiin. Usein motivaation ylläpitämistä pidetään asiana, jossa johtamisen tulee onnistua ja jota organisaation tulee tukea. Mutta motivaation rakentaminen lähtee yksilötasolta. Hyvään itsensä johtamiseen kuuluu itsensä motivointi, joka myös auttaa jaksamaan. Jokaisen on itse tiedostettava, miten motivoituu ja miten energiatason saa nousemaan. Jokaisen on myös pyrittävä toimimaan ylläpitääkseen ja parantaakseen omaa motivaatiotaan sekä energiatasoaan. (Sydänmaanlakka 2010, 87, 89.)

Itsensä johtamisen taitoja voi ja tulee kehittää. Esimerkiksi omat työhön liittyvät huolet ja murheet voi listata tärkeysjärjestykseen. Listaaminen jo itsessään voi helpottaa stressiä. Listan avulla on myös helpompi löytää asioihin ratkaisuja. Toisena kehittämistapana on opetella tietoisesti ja keskittyneesti kohtaamaan negatiiviset tunteet ja kehittämään tunnetietoisuutta. Asioista pitää myös opetella puhumaan oikein, jotta välttyy turhilta negatiivisilta tunteilta. Tulee myös opetella aktiivisesti pitämään huolta omasta myönteisyydestä.

tään ja kehittää positiivisuutta, innostuneisuutta ja iloisuutta, jotka auttavat onnistumaan. Ihmiset mielellään hakeutuvat positiivisten ihmisten seuraan. Onnellisuus on tarttuvaa, ja työhyvinvointi sekä työyhteisötaidot myös parantuvat. On hyvä opetella antamaan itselle rakentavaa palautetta ja olemaan tyytyväinen saavutuksiinsa. Itsensä johtamisen taitojen kehittämiseen kuuluu myös, että työstä osataan olla tai opitaan olemaan ylpeitä ja pidetään itse omaa innostusta yllä. Työhön tulee panostaa ja keskittyä, jolloin siitä voi oppia nauttimaan. On valittava tietoisesti omat työhön kohdistuvat asenteet sekä rakentaa omaa motivaatiota ja sitoutumista. Jokaisen tulee itse kehittää omaa sosiaalista lahjakkuuttaan ja opetella toimimaan tehokkaasti erilaisten ihmisten kanssa. Nämä myös auttavat jaksamaan ja viihtymään työssä ja kehittävät työyhteisötaitoja. (Sydänmaanlakka 2010, 190–194, 196, 231–232, 241.)

Ei liene samantekevää, miten suhtaudumme itse oman työmme tuloksiin. Samoin vapaaehtoistyössä on jaksamisen kannalta merkityksellistä, miten henkilö itse antaa palautetta itselle, miten ylpeä hän on tekemästään työstä sekä miten tehtävät motivoivat ja miten vapaaehtoistyöstä nauttii. Itsensä johtamisen taidoilla ei ole siis pelkästään vaikutusta työhyvinvointiin, vaan myös kaikkien jaksamiseen ja stressin hallintaan. Itsensä johtaminen koskettanee jokaista päivää ja hetkeä, oli kyse sitten ansiotyöstä, vapaaehtoistyöstä tai harastetoiminnasta.

Hyvä itsensä johtaja kykenee ratkaisemaan ongelmia ja selviytymään stressistä menettämättä kontrolliaan, oli hän sitten esimies, alainen tai vapaaehtoistyöntekijä. Asiat ovat aina sellaisia, miltä ne näyttävät ja miten ne koetaan. Hyvällä itsensä johtamisella voidaan estää tunnekoukkuja ja ajatuslukkoja. Toimivan johtajuuden ja työyhteisötaitojen kannalta itse asiat eivät sinänsä ole tärkeitä, vaan se, että oppii esittämään, havaitsemaan ja kokemaan asioita positiivisesti. Aina ei voi negatiivisilta asioilta ja tilanteilta välttyä, jolloin on ensisijaisen tärkeää ymmärtää, että tietoisesti on aina mahdollista itse valita miten tilanteeseen tai asiaan suhtautuu. On myös tärkeää ymmärtää, että ympärillämme olevilla on negatiivisia tunteita, jotka on hyväksyttävä. Erilaisuuden ja toisten hyväksyminen sellaisina kuin he ovat sekä avoin keskustelu ehkäisevät konfliktien syntyä ja luovat hyvää johtajuutta sekä työyhteisötaitoja. Itsensä vertaamisella muihin ei saavuteta mitään hyötyä. Sen sijaan keskittymällä itseensä, pitämällä itsestään huolta ja kehittämällä itseään jatkuvasti voi saavuttaa paljon. Onnellisuus ei tule automaattisesti, vaan se on oma asenteemme, joka syntyy positiivisuudesta, avoimuudesta, ymmärryksestä ja eheydestä. Kuten Pentti Sydänmaanlakka on asian kiteyttänyt: ”Elä omaa elämäsi ja anna myös muiden elää omaansa!” (Sydänmaanlakka 2010, 173, 177, 187–189, 199.)

Hyvinvoiva organisaatio muodostuu, kun yksilöt tuntevat itsensä, ottavat vastuun itsestään ja toiminnastaan, tiedostavat oman tilanteensa ja asemansa, uskovat muutokseen sekä kehittävät osaamistaan. Liian usein mietitään, miten muut voisivat toimia tehokkaammin tai paremmin, sen sijaan, että korjattaisiin omaa toimintaa tai asenteita. On hyvä ymmärtää, että asiat riitelevät, eivät ihmiset. Vapaaehtoistyössä ihminen on mukana suurella sydämellä ja tunnela-

tauksella. Asioista, joihin suhtaudutaan hyvin vahvalla tunteella, syntyneet ristiriidat voidaan helposti kokea henkilökohtaisina loukkauksina. Hyvää itsensä johtamista lienee se, että osaa rajoittaa omia tunteita asioista keskustellessa ja pystyä käsittelemään asioita neutraaleina tekijöinä. Johtajuudessa, myös vapaaehtoistyöntekijöiden kohdalla, olisi hyvä ymmärtää, että ihminen on aina kokonaisuus, jota tulee johtaa sellaisena, sen sijaan, että johdetaan pelkkää asiaa. Koska kaikki lähtee meistä itsestämme, on suurin kehittämishaaste itsensä johtamisen taitojen kehittäminen, omien tunteidensa ja asenteidensa muuttaminen. Me itse päätämme, miten asioihin reagoimme ja miltä asiat meistä tuntuvat. Negatiivisiin asioihin ei ole pakko reagoida negatiivisesti.

Valmiudet itsensä johtamisen taitojen kehittämiseksi ovat kaikilla. On kyse tahtotilasta, halutaanko valmiuksia käyttää ja tunnustetaanko kehitystarpeet. Itsensä johtamisen taidot karttuvat tiedostamalla omat kehityskohteet ja työstämällä niitä. Myös työhyvinvoinnin kehittämisessä lienee kyse itsensä johtamisesta, vapaaehtoistyössäkin. Itsensä johtaminen on työhyvinvoinnin ydin. Itsensä johtaminen -kohdan teoriataustasta on esitetty tiivistelmä taulukossa 3, jossa esitetyt asiat on jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Taulukossa on sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: kansalaisjärjestö yleisesti, yhteistyö, työtehtävät, tuki ja palaute, jaksaminen, arvostus ja hyväksyntä sekä työhyvinvointi.

Taulukko 3. Itsensä johtaminen -teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- työhön tulee olla sitoutunut</li> <li>- hyvästä ilmapiiristä huolehtiminen</li> <li>- taito toimia ristiriitatilanteessa ja hyvät käytöstavat</li> <li>- kyky antaa ja vastaanottaa palautetta sekä mielipiteiden ilmaiseminen rakentavasti</li> <li>- yhteisten pelisääntöjen ymmärtäminen</li> <li>- tasapuolinen kohtelu sekä erilaisuuden ymmärtäminen ja hyväksyminen</li> <li>- positiiviset tunteet kasvattavat motivaatiota</li> <li>- motivaatio vaikuttaa oppimiseen ja toimintaan sekä erityisesti työhyvinvointiin</li> <li>- virheitä salliva kulttuuri</li> <li>- avoin keskustelu ja asioista puhuminen negatiivisia tunteita välttäen</li> <li>- innostuneisuuden, iloisuuden ja positiivisuuden kehittäminen</li> <li>- taito olla tai opetella olemaan ylpeä työstään</li> <li>- oman osaamisen kehittäminen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ”Mitään ongelmaa ei voida ratkaista samalla tietoisuuden tasolla kuin se on syntynyt, meidän on opittava näkemään maailma uudella tavalla.”</li> <li>- suurin este muutokselle, kasvulle ja kehitykselle on yksilön omat rajoittuneet näkemykset</li> <li>- positiivisten ja rakentavien mielikuvien luominen</li> <li>- asioiden esittäminen, havaitseminen ja kokeminen positiivisesti</li> <li>- tulee keskittyä oleelliseen, kehittämiskohteiden tunnistaminen ja jatkuva kehittäminen</li> <li>- asioita ei saa pitää itsestäänselvyyksinä</li> <li>- innostusta tulee pitää yllä</li> </ul>

**Vapaaehtoistyön erityispiirteet:**

- konflikteja voi syntyä, kun asioita nähdään vääristyneesti
- sosiaalista lahjakkuutta tulee kehittää ja opetella toimimaan erilaisten ihmisten kanssa

### 3.1.2 Vuorovaikutustaidot

Hyvät vuorovaikutustaidot ovat todella tärkeitä hyvinvoivassa työyhteisössä. Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu, että epäkohtiin osataan puuttua asiallisesti ja että myös arvostusta osoitetaan aina kun se on mahdollista. (Sydänmaanlakka 2012, 64.) Ryhmän jäsenenä toimivilla tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot. Vuorovaikutustaidot ovat kuuntelemisen, havainnoinnin, argumentoinnin, tuen osoittamisen, puheenvuoron pitämisen sekä keskustelun ylläpitämisen taidot. Kuuntelemisen ja havainnoinnin taidot ovat ryhmäviestintätilanteissa avainasemassa. (Jyväskylän yliopisto 2015.) Vuorovaikutustaidoilla on myös vaikutusta työhyvinvointiin. Vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä niin työyhteisöissä kuin vapaaehtoistyössäkin, jossa usein työskennellään ryhmässä. Vuorovaikutustaitojen lisäksi on myös ryhmän jäsenillä hyvä olla yhteinen käsitys dialogista sekä taito käydä dialogeja.

Revon ja Nuutisen (2005) mukaan hyvät vuorovaikutustaidot mahdollistavat dialogin. Dialogi on aktiivista vuoropuhelua, joka on aitoa toisten ajatusten kuuntelemista ja omien ajatusten kyseenalaistamista. Dialogissa ei ole ennalta päätetty lopputulosta, vaan osallistujat kertovat erilaisia näkemyksiä ja puolustavat niitä, minkä jälkeen yhdessä pyritään löytämään paras ratkaisu. Aito dialogi edesauttaa organisaation oppimista ja dialogin kautta voi saada esille uusia mahdollisuuksia. Avoin asioiden kyseenalaistamista salliva ja erilaiset mielipiteet hyväksyvä organisaatiokulttuuri on dialogin edellytys. Dialogi on yksi organisaation tärkeimmistä oppimistaidoista. (Sydänmaanlakka 2012, 59,61, 224.) Erityisesti vapaaehtoistyössä, jossa tehdään asioita tunteella, voidaan dialogilla myös ennaltaehkäistä ristiriitatilanteiden syntymistä.

Hyvät vuorovaikutustaidot omaava kykenee kohtaamaan erilaisia ihmisiä ja toimimaan tilanteen vaatimalla tavalla. Hyvät vuorovaikutustaidot myös lisäävät avoimuutta, kun osataan kuunnella ja myös ilmaista omia mielipiteitä rakentavasti. Vuorovaikutuksessa lahjakkaat osaavat johtaa, sillä he pystyvät tekemään kaikille tasapuolisia ratkaisuja. (Repo & Nuutinen 2005, 12.) Erilaisissa vapaaehtoistöissä ihmiset ovat vuorovaikutuksissa toisten ihmisten kanssa. Niin sanallinen kuin sanatonkin viestintä on hyvä hallita, sillä joissain tapauksissa vuorovaikutustaidot voivat jopa pelastaa hengen, jos vastapuolella oleva henkilö on esimerkiksi aggressiivinen tai henkisesti tasapainoton.

Revon ja Nuutisen mukaan viestinnässä sinänsä tärkeää ei ole, mitä tarkoitetaan, vaan se, mitä ymmärretään. Myöskään sillä, mitä sanotaan, ei ole niin suurta merkitystä kuin sillä, mitä uskotaan. Viestinnän voidaan sanoa olevan onnistunutta, kun viestitty sanoma tulkitaan lähettäjän tarkoittamalla tavalla. (Repo & Nuutinen 2005, 15.) Viestinnässä on täten myös merkitystä vuorovaikutuksessa olevien osapuolien omalla asenteella, ennakkotiedoilla, luuloil-

la, tunteilla ja sillä, mihin ennalta uskotaan. Ihminen on voinut mielessään jo etukäteen käydä keskustelun läpi ja päättää, mitä keskustelussa sanotaan, jolloin hän ei kuule viestiä niin kuin lähettäjä sen tarkoittaa. Vahva ennako-  
asenne voi myös vaikuttaa luetun viestin ymmärtämiseen. Näin ollen myös itsensä johtamisen taidoilla on vaikutusta vuorovaikutustaitoihin.

Myös sanattoman viestinnän hallinta on vuorovaikutustaitoa. Ainoastaan kehonkieli, kuten olemus, elehdintä, liikkuminen, ilmeet, asennot, eleet, eivät ole sanatonta viestintää. Myös toiminnan kieli, esinekieli, värikieli, elinkieli ja oma äänen käyttö ovat sanatonta viestintää. Toiminnan kieltä ovat esimerkiksi kaikki mitä tekee, mihin osallistuu ja se, minkä paikan valitsee. Esinekieltä ovat puolestaan pukeutuminen, tavarat ja korut. Värikieltä on se, mitä värejä käyttää. Elinkieli on puolestaan jännityksen merkit, hengityksen kiihtyminen, pupillien laajeneminen ja sormien nyrkkiin puristaminen. (Repo & Nuutinen 2005, 17.) Kuten dialogilla, myös vuorovaikutustaidoilla on erityinen merkitys vapaaehtoistyössä, jossa tehdään asioita sydäimestä. Oikeanlainen sanattoman viestinnän hallinta ja tulkinta voivat ennaltaehkäistä ristiriitatilanteiden syntymistä.

Vuorovaikutustaidot vaikuttava paljon ryhmässä, sillä jokaisen ryhmän jäsenen olemus, toiminta, elekieli ja sanat vaikuttavat muiden ryhmän jäsenten käyttäytymiseen ja koko ryhmän ilmapiiriin. Heikot vuorovaikutustaidot omaava varautunut henkilö kokee usein muiden mielipiteet uhaksi. Varautunut henkilö ei välttämättä kuuntele toisia, vaan hän on puolustuskannalla samalla yrittäen todistaa omat näkemyksensä oikeiksi. Avoimuus ja yhteishenkisyys, aito toisen kuunteleminen ja dialogi sekä uskallus olla väärässä ovat hyvien vuorovaikutustaitojen tunnusmerkkejä. Tasa-arvoiseen ryhmätoimintaan kuuluu oikeus ilmaista omia mielipiteitä ja ajatuksia, oikeus tulla kuulluksi ja arvostetuksi, oikeus erehtyä, oikeus olla oma itsensä sekä oikeus tasa-arvoon. (Repo & Nuutinen 2005, 65–66.)

Vuorovaikutustaidot-kohdan teoriataustasta on esitetty tiivistelmä taulukossa 4, jossa esitetyt asiat on jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Taulukossa on sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: kansalaisjärjestö yleisesti ja yhteistyö.

Taulukko 4. Vuorovaikutustaidot-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- vuorovaikutustaidot ovat erittäin tärkeitä, ne mahdollistavat dialogin</li><li>- epäkohtiin tulee osata puuttua asiallisesti</li><li>- mielipiteet tulee saada ilmaista, mutta ne tulee osata ilmaista rakentavasti</li><li>- arvostusta tulee antaa aina kun se on mahdollista</li><li>- heikot vuorovaikutustaidot omaava henkilö kokee muiden mielipiteet uhaksi</li><li>- tasa-arvo ja virheitä salliva kulttuuri</li><li>- yhteishenki</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- avoimuus vahvistuu, kun osataan kuunnella</li> <li>- viestintä on onnistunutta, kun sanoma tulkitaan lähettäjän tarkoittamalla tavalla</li> </ul>
<b>Vapaaehtoistyön erityispiirteet:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ryhmän jäsenenä toimivilla tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot</li> <li>- jokaisen ryhmän jäsenen olemus, toiminta, elekieli ja sanat vaikuttavat myös muiden jäsenten käyttäytymiseen ja koko ryhmän ilmapiiriin</li> </ul>

### 3.1.3 Palaute ja arvostus

”Neuvo on helpompi ottaa vastaan kuin arvostelu. Ehdotus on helpompi ottaa vastaan kuin neuvo. Toivomus on helpompi ottaa vastaan kuin ehdotus.” (Furman & Ahola 2002, 118). Palautteen ja kritiikin erona on, että palaute on tosiasioihin perustuvaa sekä myönteistä että kielteistä arviointia toisen toiminnasta, kun taas kritiikki on suurimmaksi osaksi asioiden kielteisiin puoliin keskittymistä. Palautteessa tulee keskittyä asiaa tai toimintaa jatkossa parantaviin seikkoihin. Palautetta ei saa antaa henkilökohtaisista asioista, kuten luonteenpiirteistä, eikä asioista, joihin palautteen saaja ei pysty suoraan vaikuttamaan. Palautteen antamiseen eivät myöskään kuulu karkeat yleistyksiset, kuten ”aina”, ”ei koskaan” tai ”joka kerta”. Sen sijaan parannusehdotuksia kertoessaan on hyvä käyttää positiivista pyyntöä, kuten ”voisitko”. (Ignatius ym. 2001, 55–56.)

Kriittinen palaute tulee antaa aina hienotunteisella ja arvostavalla tavalla, sillä ihminen alkaa automaattisesti puolustautumaan, kun hänen tekemisiinsä puututaan. Rakentavan kritiikin antaminen on haasteellista. Kritiikin antamiselle tulee valita sopiva aika ja paikka. Palaute kannattaa antaa kahden kesken tai mahdollisimman pienessä ryhmässä, sillä asiallisenkin arvostelun voi kokea loukkaavaksi, jos kritiikki annetaan muiden ihmisten läsnä ollessa. Sen sijaan, että kerrotaan, miten ei pidä toimia, on kannattavampaa kertoa, miten toivotaan toimittavan. Keskustelussa tulee vahvistaa ajatusta siitä, että toiveiden mukaan pystytään toimimaan ja lopuksi on tarkistettava, että keskustelusta jäi hyvä mieli. (Furman & Ahola 2002, 119–120, 128.)

Jos ihmiset ymmärtävät mitä heiltä odotetaan, pyrkivät he muuttamaan toimintatapojaan saamansa palautteen suuntaiseksi, sillä ihmiset eivät toimi väärin luonnostaan, vaan he eivät joko osaa, ymmärrä tai muista toimia toisin. Ihmiset ovat yleensä itsekkin selvillä siitä, mitä tekevät huonosti tai väärin. He eivät kuitenkaan ole yleensä selvillä siitä, mitä heidän tulisi tehdä toimiakseen oikein. Ihmiset löytävätkin usein ulkopuolisia paremmin itse uusia ja parempia toimintatapoja, mikäli heille annetaan siihen tilaisuus. On hyvä myös muistaa, että muutos vaatii aina aikaa ja muutokseen kuuluu myös tilapäinen taantuminen. (Furman & Ahola 2002, 126–127.)

Kritiikin vastaanottamista tulee myös opetella. Kritiikin antajaa tulee kuunnella keskeyttämättä ja kritiikistä on myös hyvä kiittää. Kritiikin antajaa voi auttaa muuttamaan kritiikki toivomukseksi. Tapahtunutta on hyvä pahoitella ja sopia, miten jatkossa menetellään. Kritiikin vastaanottamisessa tulee siis kuunnella, kiittää, ymmärtää, pahoitella, selvittää toivomus sekä sopia jatko-



toimenpiteet. (Furman & Ahola 2002, 132–135.) Se, ettei halua kuunnella kritiikkiä, eikä myöskään hyväksy sitä, on yksi oppimisen esteistä. Tällöin eivät myöskään uudet ajatukset pääse läpi, jos ei ole valmis kuuntelemaan omista mielipiteistä eriäviä mielipiteitä. Tällainen kritiikin vastaanottamatta jättäminen vaikeuttaa uusien näkökulmien hyväksymistä. (Sydänmaanlakka 2012, 41–47.)

Positiivisen palautekulttuurin muodostumiseen kuuluu, että vaikka negatiivista palautetta annetaan, niin palautteen alussa on kuitenkin aina ensiksi ilmaistava, että työpanokseen ollaan kokonaisuutena tyytyväisiä. Myönteistä palautetta tulee antaa aina välittömästi kun siihen on aihetta ja mahdollisuus. Tulee myös huomioida, että palautetta annetaan säännöllisesti ja riittävän usein ja että palautetta itse pyydetään yhtä usein kuin mitä sitä itse annetaan. Myös toisten mielipiteitä ja palautetta tulee kuunnella ja kunnioittaa. Korjaava palaute tulee antaa kahden kesken asiaan keskittyen, mutta positiivinen palaute on mukavampaa saada toisten kuullen. Positiivinen palaute tulee antaa aina pienimmistäkin edistymisistä ja saavutuksista. Yksi ihmistä eniten motivoivista tekijöistä on palautteen saaminen, jolla kohotetaan niin yksilön kuin tiiminkin työniloa ja onnistumisintoa. Palautteen antamisessa ja avoimessa kommunikaatiossa tulee olla aktiivinen, johdonmukainen, aito ja rehellinen, sillä toimiva ja säännöllinen palaute on tärkein ja jopa paras johtamiskeino Sydänmaanlakan mukaan. (Furman & Ahola 2002, 27–28; Sydänmaanlakka 2012, 69; Ignatius ym. 2001, 55–56.)

Myös vapaaehtoistyöntekijöille tulee antaa positiivista palautetta. Erityisen tärkeää on huomioida uusia vapaaehtoistyöntekijöitä henkilökohtaisesti. Uusien vapaaehtoisten henkilökohtainen huomioiminen on tärkeää, jotta he tuntevat kuuluvansa joukkoon. Positiivisen palautteen lisäksi on hyvä olla kiinnostunut vapaaehtoisten tekemästä työstä ja myös siitä, mitä heille kuuluu. Se, että ollaan kiinnostuneita vapaaehtoisten tekemästä työstä ja annetaan myös palautetta, viestii siitä, että vapaaehtoisten työllä on merkitystä ja sitä pidetään tärkeänä. (Karreinen ym. 2010, 52.)

Palautteella ja arvostuksella on todella suuri merkitys ihmisen itsetuntoon, joka kehittyy muiden ihmisten kanssa syntyneestä vuorovaikutuksesta. Hyvän itsetunnon kehityksen edellytyksenä on, että joku on joskus varauksetta pitänyt ihmistä hyvänä, arvokkaana ja lahjakkaana sekä myös kertonut sen hänelle. Jollekin voi olla ratkaisevan tärkeää yhdeltä ainoalta ihmiseltä saatu tuki ja arvostus. Kirjailija Erlend Loe: ”Jos joku sanoo meille jotain hyvää meistä itsestämme, me kasvamme hiukan.” (Koski, Tuominen & Kärkkäinen 2004, 66–67.) Vapaaehtoistyöntekijälle palaute on todella tärkeää, sillä jokainen ihminen kaipaa tunnustusta, kiitosta ja arvostusta tekemästään työstä. Täten myös vapaaehtoiselle on annettava palautetta hänen tekemästään työstä. (Karreinen ym. 2010, 52, 82.)

Palautetta haetaan mahdollisimman monelta suunnalta, kuten esimieheltä, alaisilta, kollegoilta, yhteistyökumppaneilta ja asiakkailta. Palautteen sisältö voi puolestaan koskea esimerkiksi osaamista, tyytyväisyyttä ja laatua. Esi-

merkiksi kehityskeskusteluilla ja työhyvinvointikyselyillä voidaan hakea palautetta. Avoimuus, luottamus, kunnioitus, kommunikointi, virheiden salliminen, hyvä yhteishenki, toisten tukeminen ja jatkuvan oppimisen tukeminen kuuluvat hyvään palautekulttuuriin, jota organisaation arvojen on hyvä tukea. Hyvän palautekulttuurin edellytys on, että jokainen henkilökohtaisesti oivaltaa palautteen merkityksen työyhteisössä ja omassa kehityksessä, sillä palautteen antaminen ja vastaanottaminen on aina henkilökohtainen asia. (Sydänmaanlakka 2012, 66–68.) Vapaaehtoistyön kannalta on tärkeää muistaa, että ryhmiin liittyminen on ihmiselle luontaista. Ihmisellä on tarve olla rakastettu, hyväksytty ja huomattu. Ihmisen tulee myös tuntea itsensä tarpeelliseksi, joten yhteisö, johon hän kokee yhteenkuuluvuutta, on tärkeä. (Rauramo 2008, 35, 123.)

Jokainen ihminen haluaa, että hänen työpanostaan arvostetaan. Jokaisen tulee itse myös arvostaa omaa työtään ja pitää huolta siitä, että työtoverit kokevat, että heidän työtään arvostetaan. Tulee muistaa antaa kiitosta ja kehuja, puhua työtovereista arvostavaan sävyyn aina, myös heidän selkämänsä takana silloinkin kun heitä arvostellaan, olla kiinnostunut työtovereiden töistä, kysyä työtovereilta heidän mielipiteitään ja pyytää heiltä neuvoa ja apua sekä pyytää rohkeasti myönteistä palautetta muilta silloin, kun sitä tarvitsee. Jos tekemästään työstä kaipaa kiitosta, eikä sitä saa, voi joko tyytyä olemaan ilman kiitosta tai ryhtyä tekemään työtä sen eteen, että saa ansaitsemansa kiitoksen. Positiivista palautetta voi pyytää suoraan. Työn arvostus vaikuttaa useimmilla eniten työssä viihtymiseen. Vanhan viisauden mukaan oppiakseen ja kehittyäkseen ihminen tarvitsee yhtä moitetta kohti viisi kehua. (Furman & Ahola 2002, 23, 25, 32.)

Sitouttamista, motivaation ylläpysymistä sekä tavoitteiden saavuttamista tukee palkitseminen. Usein seurauksia tulee siitä, jos työn tavoitteita ei saavuteta, mutta samalla tavalla seurauksia pitäisi aina tulla myös siitä, kun tavoitteet saavutetaan. Palkitseminen ei ole yhtä kuin raha. Usein arvokkaammaksi koetaan ilmeillä, eleillä ja sanoilla palkitseminen. Palkitsevaa myös on, kun ryhmän jäsenet kokevat yhteenkuuluvuutta, lisäksi se motivoi. Yhteenkuuluvuuden tunne on tärkeä myös vapaaehtoistyössä, joten uusien ihmissuhteiden luominen on oleellinen osa vapaaehtoistoimintaa. Järjestöissä vapaaehtoistyöntekijöitä palkitsevat myös onnistuneet asiakaskontaktit. (Ignatius ym. 2001, 58.)

Saatu kiitos, kehu ja kannustus ovat vapaaehtoistyöntekijöille erittäin tärkeitä. Arvostuksella, kiitoksella ja kehuilla motivaatio pysyy yllä, ja ne myös kannustavat vapaaehtoisia pysymään toiminnassa mukana pitkään. Kiitos saattaa olla jopa ainut palkinto, mitä vapaaehtoistyöntekijä työstään saa. Onkin tärkeää, että jokainen vapaaehtoistyöntekijä saa kiitosta niin henkilökohtaisesti kuin yhdessä ryhmänsäkin kanssa. Kiitoksen yhteydessä on hyvä myös kertoa, että vapaaehtoisen työllä on merkitystä ja kertoa konkreettisesti mitä hyvää työllä saatiin aikaiseksi. Kiitoseleen ei tarvitse olla suuri, myös pienikin kiitollisuuden osoitus on tärkeä. Jopa järjestön oma rintaneula, kirja, kukkapaketti tai vaikka vapaaehtoisten yhteinen retki toimivat hyvinä kiitoksina,

mutta ne eivät korvaa sanallista kiitoksen antamista. Myös lisäkoulutuksen mahdollistaminen on kiitollisuuden osoitus. Kiitosta antaessa on hyvä huomioida, että mikäli vapaaehtoistyöntekijä panostaa vapaaehtoistyöhönsä paljon, on hyvä kiittää henkilön perhettä, sillä perheen tuella on suuri merkitys vapaaehtoistyöntekijänä toimimisessa. (Karreinen ym. 2010, 52, 79–80.)

Arvostuksen tunteeseen vaikuttaa monet eri tekijät, kuten asiakkaiden tyytyväisyys ja heiltä saatava palaute, esimieheltä saatava kiitos ja kehu, oman työn ja toimenkuvan arvostus yhteiskunnassa, työstä saatava ylpeyden tai häpeän tunne sekä esimiehen osoittama arvostus. Pelkkä ammattitaidon ja asiantuntemuksen arvostaminen ei riitä, vaan arvostus tulee myös pystyä välittämään eteenpäin. Arvostuksen tunne voi rakentua sillä, että ihmiset kysyvät toisiltaan neuvoa, mielipidettä tai apua ja ovat aidosti kiinnostuneita toistensa näkemyksistä sekä kertovat toisilleen siitä, miten paljon hyötyä heille on ollut saamastaan avusta. Arvostusta voi osoittaa sanomalla sen suoraan tai osoittamalla arvostuksen epäsuorasti, jolloin arvostus välittyy rivien välissä ihmisten tavassa kohdella toisiaan ja siinä, miten kiinnostuneita he ovat toisistaan ja miten he osoittavat pitävänsä arvossa toisten osaamista, ammattitaitoa tai asiantuntemusta. Epäsuora myönteinen palaute tuottaa usein suoraa palautetta paremmin, arvostuksen tunnetta. (Furman & Ahola 2002, 24–25, 27–28.)

Ihmisen tulee itse arvostaa itseään ja omaa työtään, mutta se on vaikeaa ilman tunnetta, että muutkin arvostavat häntä. Sen lisäksi on suuri merkitys sillä kuka arvostaa tekemäämme työtä. Ihminen haluaa arvostusta niiltä ihmisiltä, joita hän itse arvostaa ja joiden mielipide on hänelle tärkeä. Näin ollen on tärkeää, että nimenomaan meille tärkeät ihmiset osoittavat arvostavansa tekemäämme työtä. Esimerkiksi esimiehen arvostuksen lisäksi tarvitaan myös perheen ja arvostamiemme kollegojen arvostusta. Jotta ihminen saa kaipaavaansa palautetta, tulee hänen olla hyvin perillä siitä, miltä taholta hän kaipaa myönteistä palautetta tai arvostusta. (Furman & Ahola 2002, 25–26.)

Vapaaehtoistyössä on vahvasti tunteet mukana, joten negatiivinen kritiikki voi heikentää motivaatiota. Tavalla, jolla kritiikkiä ja palautetta annetaan, voi olla suurikin merkitys vapaaehtoistyöntekijöiden pitkäaikaiseen jaksamiseen. Kehityskeskusteluja korvaamaan on vapaaehtoistyöntekijöille mahdollista luoda palautteen antamisen kulttuuri, joka tukee avoimuutta, luottamusta, kunnioitusta, kommunikointia ja virheiden sallimista. Esimerkiksi avoimen palautteen sisältävä keskustelufoorumi voisi vahvistaa hyvää yhteishenkeä, toisten tukemista ja jatkuvaa yhdessä oppimista. Tällainen avoin keskustelufoorumi todennäköisesti tarvitsisi tuekseen myös, että jokainen itse arvostaa omaa työpanostaan. Avoimen positiivisen palautteen keskustelufoorumi viestisi, että vapaaehtoistyötovereiden työstä ollaan kiinnostuneita ja heidän mielipiteitään arvostetaan.

Arvostuksen saaminen on myös vapaaehtoistyöntekijöille tärkeää, sillä motivaatio kasvaa, kun ihminen kokee olevansa tarpeellinen ja että hänen työpanostaan tarvitaan. Vapaaehtoistyöntekijä ei saa arvostusta palkkana, mutta hän voi saada arvostusta siitä, että kokee tekevänsä tärkeää työtä, josta voi olla yl-

peä. Järjestöissä toimivilla on usein samanlaiset arvot, joten lienee tärkeää, että samassa järjestössä toimivat vapaaehtoiset osoittavat arvostavansa toistensa tekemää työtä. Niin toimihenkilöiden kuin vapaaehtoistenkin olisi hyvä antaa toisilleen kiitosta ja kehuja. Palaute ja arvostus -kohdan teoriataustasta on esitetty tiivistelmä taulukossa 5, jossa esitetyt asiat on jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Taulukossa on sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: kansalaisjärjestö yleisesti, työtehtävät, tuki ja palaute sekä arvostus ja hyväksyntä.

Taulukko 5. Palaute ja arvostus -teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>	
-	palaute on tosiasioihin perustuvaa myönteistä tai kielteistä arviointia toisen toiminnasta
-	palaute tulee saada mahdollisimman monelta suunnalta (johdolta, kollegoilta, asiakkailta)
-	arvostusta halutaan ihmisiltä, joita itse arvostetaan
-	arvostus on vuorovaikutusta, joka edistää ihmisen henkistä hyvinvointia
-	on helpompaa ottaa vastaan ehdotuksia ja toiveita arvostelun sijaan
-	kiitosten ja kehuja antaminen sekä positiivisen palautteen kulttuuri
-	ihmiset eivät toimi väärin luonnostaan, virheiden salliminen ja toisten tukeminen
-	oppimisen tukeminen
-	hyvä yhteishenki
-	neuvojen ja avun antaminen
-	avoin kommunikaatio, kuunteleminen on toisen arvostamista
-	ihmiset löytävät paremmin itse uusia toimintatapoja, jos vain antaa mahdollisuuden
-	jokaisen tulee itse arvostaa omaa työtään, työstä on saatava olla ylpeä
-	kritiikki tulee antaa hienotunteisella ja arvostavalla tavalla, on tärkeää, että jää hyvä mieli
-	kannattaa kertoa, miten toivotaan toimittavan
-	uuden toimintatavan etuja kannattaa miettiä yhdessä, kaikilta kysyttävä ehdotuksia, joita tulee myös hyödyntää toteutuksessa
-	uusien tapojen toteuttamisesta kannattaa tehdä suunnitelma
-	muutos vaatii aikaa
<b>Vapaaehtoistyön erityispiirteet:</b>	
-	vapaaehtoisia tulee huomioda
-	tunnustuksen, kiitoksen ja arvostuksen saaminen
-	arvostus, kiitokset sekä kehuja pitävät motivaatiota yllä ja kannustavat vapaaehtoisia pysymään toiminnassa mukana pitkään
-	pienikin kiitollisuuden osoitus on tärkeä, kiitos toimii palkitsemisena
-	lisäkoulutuksen mahdollistaminen on kiitoksen osoittamista
-	onnistuneet asiakaskontaktit palkitsevat
-	uusien ihmissuhteiden luominen ja yhteenkuuluvuuden tunne ovat tärkeitä
-	vapaaehtoisen tulee tuntea itsensä tarpeelliseksi
-	vapaaehtoisten työllä on merkitystä ja sitä pidetään tärkeänä

### 3.1.4 Hauskuus

Hauskuuden ja huumorin kautta työstä voi saada mielekkäämmän. Huumoria ja hauskuutta tulee edistää ja viljellä työpaikalla, kunhan huumori ei ole loukkaavaa. Työpaikalla tulee huomioda, että kaikkien huumorintajua arvostetaan. Itselle kannattaa myös opetella nauramaan. Tutkimukset vahvistavat, et-

tä huumorilla, nauramisella, hymyilemisellä, leikinlaskulla ja kaikenlaisella hassuttelulla on myönteinen vaikutus ihmisen hyvinvointiin. Nauru parantaa elämänlaatua, auttaa hankalissa elämäntilanteissa, edistää ongelmanratkaisukykyä sekä edistää henkistä ja fyysistä terveyttä. Tutkimuksin on myös osoitettu, että huumorilla on positiivinen vaikutus esimerkiksi immuunijärjestelmään ja se suojaa infektiosairauksia vastaan. Hauskuus ja huumori myös vähentävät stressiä ja ehkäisevät uupumusta, lisäävät luovuutta ja kekseliäisyyttä, auttavat näkemään asiat uudessa valossa ja uudesta näkökulmasta, lisäävät viihtyvyyttä töissä, edistävät vuorovaikutusta sekä yhdistävät ihmisiä toisiinsa. Huumoria viljelevät henkilöt edistävät innostuneen työilmapiirin syntymistä ja ylläpitävät sitä. (Furman & Ahola 2002, 39–42, 44)

Positiivista työhyvinvointia edistävää huumoria ei ole vahingonilo, vinoilu, pilkka, piikittely ja sarkasmi. Aina tulee nauraa ihmisten kanssa, ei ihmisille, eikä ketään saa asettaa naurunalaiseksi. Ainoastaan, jos jokainen henkilö ymmärtää keskinäisen kiusoittelun vitsiksi ja pelleilyksi, eikä ilkeilyksi, voi sarkasmia ja vinoilua käyttää hauskuutena. Tällöin ei kuitenkaan saa olla vaarana, että joku loukkaantuu, vaan kaikkien tulee ymmärtää käytettyä huumoria. Huumorin tulee myös pysyä hyvän maun rajoissa, eikä esimerkiksi ole sopivaa vitsailla ja pilailla, jos joku haluaa keskustella asioista vakavasti. (Furman & Ahola 2002, 43–44.)

Hauskuus-kohdan teoriataustasta on esitetty tiivistelmä taulukossa 6. Taulukossa on esitetty työhyvinvoinnin kannalta ydinasiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdassa: jaksaminen.

Taulukko 6. Hauskuus-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- useat tutkimukset vahvistavat, että huumorilla, nauramisella ja kaikenlaisella hassuttelulla on myönteinen vaikutus ihmisen hyvinvointiin.</li> <li>- huumoria tulee edistää</li> <li>- itselle kannattaa opetella nauramaan</li> <li>- nauru parantaa elämänlaatua, auttaa hankalissa elämäntilanteissa, edistää ongelmanratkaisukykyä ja edistää terveyttä</li> <li>- hauskuus ja huumori vähentävät stressiä ja ehkäisevät uupumusta</li> <li>- kaikkien tulee ymmärtää käytettyä huumoria</li> <li>- tulee nauraa ihmisten kanssa, ei heille</li> </ul>

### 3.1.5 Onnistuminen

Työilon keskeisin lähde on onnistumisen ilo, ja useimmat ihmiset saavat työn-iloa työssään onnistumisesta. Sama toimii myös käänteisesti, jos työniloa ei koe, ei myöskään koe onnistumisen iloa. Omista onnistumisista pitäisi kertoa myös muille ja lisäksi jakaa onnistumisista ansioita työtovereille. Onnistumisista tulee olla ylpeä ja siitä saatu kiitos sekä kehu tulee ottaa positiivisesti vastaan. Tulee myös olla iloinen muiden onnistumisten puolesta. Aina ei tar-

vita suuria onnistumisen hetkiä, vaan myös pienet onnistumiset tulee huomioida positiivisesti. (Furman & Ahola 2002, 49.)

Valtaosa onnistumisista jää todennäköisesti huomaamatta onnistujalta itseltään, sillä päivittäin ihminen onnistuu monissa töissä ja tekemisissään ilman, että siitä syntyy varsinaista onnistumisen iloa. Kokeakseen onnistumisen iloa tulee onnistuminen huomata ja onnistumista tulee pitää huomaamisen arvoisena. Tämä edellyttää, että tekemällämme asialla on arvoa itsellemme tai muille ihmisille. Toisin sanoen onnistumisen ilon edellytys on, että ihminen ymmärtää työnsä arvon tai hyödyn joko itselle tai muille. Onnistumisen ilon syntymiseen yleensä myös tarvitaan mahdollisuus jakaa onnistumisen kokemus muiden ihmisten kanssa, sillä vasta yhdessä muiden kanssa koettu onnistuminen tuntuu todelliselta onnistumiselta. Esimerkiksi työyhteisössä aikaansaadusta saavutuksesta yhdessä iloitseminen synnyttää onnistumisen iloa. (Furman & Ahola 2002, 50–52.)

Onnistumisen ilo parhaiten syntyykin sillä, että ottaa muut huomioon heti alusta alkaen, eli antaa muille ihmisille mahdollisuuden auttaa ja neuvoa tai kannustaa esimerkiksi jonkin hankkeen käynnistyessä. Pieniinkin onnistumisen merkkeihin ja edistysaskeliin tulee kiinnittää huomiota. Niistä asioista, joissa on tapahtunut edistymistä, tulee myös puhua muille. Kaikkia, jotka ovat omalta osaltaan tehneet onnistumisen mahdolliseksi tai tukeneet onnistumista, tulee kiittää jollakin tavalla. Toisten ihmisten panosta tulee pitää merkittävänä ja antaa siitä heille myös ansiota. Tällöin onnistumisen ilosta tulee yhteinen kokemus. (Furman & Ahola 2002, 54–55.) Yhteinen onnistumisen ilo myös vahvistaa työyhteisöä ja työhyvinvointia.

Onnistumisista tulee siis olla ylpeä ja niistä saatu kiitos sekä kehu tulee ottaa positiivisesti vastaan. Sillä, onko kyseessä ansiotyö vai vapaaehtoistyö, ei ole väliä, samat lainalaisuudet vaikuttavat molemmissa. Taulukossa 7 on esitetty onnistumisesta työhyvinvoinnin kannalta ydinasiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: arvostus ja hyväksyntä.

Taulukko 7. Onnistuminen-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
- onnistumisen ilon edellytys on, että ihminen ymmärtää oman työnsä arvon ja hyödyn
- työssä onnistumisesta saa työniloa
- omaa onnistumista pitää saada jakaa
- omasta onnistumisesta tulee saada olla ylpeä
- kiitos ja kehu tulee ottaa positiivisesti vastaan
- toisten onnistumisen puolesta tulee olla iloinen
- työyhteisössä aikaansaaduista saavutuksista tulee yhdessä iloita
- toisille pitää antaa mahdollisuus auttaa ja antaa neuvoja
- yhteinen onnistumisen ilo vahvistaa työyhteisöä ja työhyvinvointia

### 3.1.6 Välittäminen

Työyhteisön toisistaan välittäminen ja huolen pitäminen ovat tärkeimpiä hyvin toimivan työyhteisön tekijöitä. Työyhteisössä tulee olla aidosti kiinnostunut siitä, mitä työtovereille kuuluu. Apua tulee tarjota aina, kun huomaa, että sitä tarvitaan, vaikka apua ei erikseen pyydetäisikään. Työtovereita tulee puolustaa, kun he joutuvat epäoikeudenmukaisesti kohdelluiksi ja henkistä tukea tulee parhaansa mukaan antaa. Huonot uutiset on aina välitettävä mahdollisimman hienotunteisella tavalla ja huoli tulee puolestaan ottaa vastaan aina mahdollisimman kunnioittavalla tavalla. (Furman & Ahola 2002, 59–60.)

Välittäminen on asenne ja ajattelutapa. Aidossa välittämisessä koetaan työtovereiden henkinen hyvinvointi niin tärkeäksi, että sen puolesta ollaan valmiita näkemään tarvittaessa vaivaa. Välittäminen on sekä muiden huomioimista, aitoa kiinnostusta muita kohtaan, kuuntelemista, lohduttamista, rohkaisemista, kannustamista, opettamista, auttamista, surujen ja murheiden jakamista että myös rehellistä totuuden sanomista. Työpaikassa välittäminen merkitsee sitä, että työtoverit tervehtivät toisiaan, osoittavat kiinnostusta toisiaan kohtaan ja auttavat sekä tukevat toisiaan. (Furman & Ahola 2002, 60.)

Jos työtehtävät ovat hyvin erilaisia, on mahdollista, ettei ihmisillä ole käsitystä siitä, mitä työtä heidän työtoverinsa tai talon muut ammattiryhmät tekevät. On vaikeaa olla toinen toisilleen avuksi, jos työtoverit eivät tiedä toistensa työstä juuri mitään. Työtehtävien tuntemattomuus on myös este hyvälle yhteistyölle. Suunnitelmallinen tutustuminen toisten työntekijöiden työhön ja luontainen uteliaisuus työtovereiden työtehtäviä kohtaan luovat edellytykset yhteistyölle ja keskinäiselle auttamiselle. Uteliaisuus ja kiinnostus ovat sekä kohteliasta ja ystävällistä välittämisen osoittamista että tärkeitä tehokkaan tiimityön ja yhteispelin rakentumisen tekijöitä. Työyhteisössä tulee olla utelias niistä asioista, jotka työtovereille ovat tärkeitä sekä olla kiinnostunut työtovereiden kyvyistä, taidoista ja voimavaroista. (Furman & Ahola 2002, 63, 64–65.) Myös vapaaehtoistyöntekijöiden kohdalla tulee kansalaisjärjestöissä olla kiinnostuneita vapaaehtoisille tärkeistä asioista ja voimavaroista sekä siitä, mitä heille kuuluu. Huomioiminen vahvistaa yhteisöllisyyttä, kun yhteisön jäsenet tuntevat kuuluvansa joukkoon sekä viestii, että vapaaehtoisten työtä pidetään tärkeänä. (Karreinen ym. 2010, 52.)

Toisten henkisestä hyvinvoinnista kiinnostuminen on välittämistä, mutta sen tulee olla myös halua ja valmiutta olla avuksi, jolloin välittäminen on aitoa. Hyvän työilmapiirin tärkeitä tekijöitä ovatkin auttaminen ja välittäminen. Siitä, että aidosti onnistuu auttamaan toista, voi saada kiitollisuuden tunteen. Toisen ihmisen kiitollisuus on parasta mahdollista myönteistä palautetta, jota voi saada. Kiitollisuus antaa tunteen, että tehtyä työtä arvostetaan. Kiitollisuus innostaa auttamaan jatkossakin. Auttamisella on merkitystä työyhteisön ilmapiiirille ja työteholle. Jos työyhteisössä huomataan työtoverissa jotain sellaista, mikä huolestuttaa, on asian puheeksi ottaminen huolenpitoa. Kun huoli otetaan puheeksi, on työtoverille kerrottava, että hänen kanssaan halutaan puhua ja kysytään milloin olisi hyvä hetki keskustelulle. On kerrottava, että hänestä

ollaan huolissaan, sillä on huomattu, että hän on käyttäytynyt erilailla kuin yleensä. Työtoverin, josta ollaan huolissaan, reaktiota on ymmärrettävä, oli keskustelun aiheuttama reaktio mikä tahansa. Apua tulee tarjota, mutta sitä ei saa tuputtaa, kuten ei myöskään valmiita ratkaisuja. On annettava aikaa ja yhdessä sovittava, milloin asiasta keskustellaan uudelleen. On hyvä miettiä yhdessä työtoverin kanssa, mikä olisi paras tapa edetä asiassa ja on myös hyvä tarjoutua henkiseksi tueksi, jos hän esimerkiksi tarvitsee asiantuntija-apua. (Furman & Ahola 2002, 65–68.)

Vapaaehtoistyössä lähtökohtana usein halu auttaa ja tehdä toisille hyviä tekoja (katso luku 2.2). Voitaneen siis sanoa, että vapaaehtoistyössä jo itsessään on aito välittäminen vapaaehtoisten asenteena ja ajattelutapana, sillä aidossa välittämisessä ollaan valmiita näkemään vaivaa toisten vuoksi. Taulukossa 8 on esitetyt asiat jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Taulukossa on sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: tuki ja palaute, jaksaminen sekä arvostus ja hyväksyntä.

Taulukko 8. Välittäminen-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- välittäminen on asenne ja ajattelutapa</li> <li>- tulee olla halu olla avuksi</li> <li>- apua tulee tarjota aina, kun huomaa, että sitä tarvitaan, vaikka apua ei pyydetäisikään</li> <li>- työtoveria tulee puolustaa, kun häntä on kohdeltu epäoikeudenmukaisesti</li> <li>- myönteinen palaute ja kiitos</li> <li>- palkitseminen hyvästä suorituksesta ja muiden auttamisesta</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- aidossa välittämisessä koetaan henkinen hyvinvointi niin tärkeäksi, että sen puolesta ollaan valmiita näkemään vaivaa</li> <li>- henkistä tukea tulee antaa</li> <li>- asian puheeksi ottaminen on huolenpitoa</li> <li>- on hyvä miettiä yhdessä, mikä on paras tapa edetä asioissa</li> </ul>
<b>Vapaaehtoistyön erityispiirteet:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vapaaehtoistyön lähtökohtana välittäminen, halu auttaa ja tehdä toisille hyviä tekoja</li> <li>- välittämistä on, että ollaan kiinnostuneita vapaaehtoisten kyvyistä, taidoista, voimavaroista ja siitä, mitä heille kuuluu</li> <li>- huomioiminen vahvistaa yhteisöllisyyttä</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- välittäminen viestii, että vapaaehtoisten työtä pidetään tärkeänä</li> </ul>

### 3.1.7 Ongelmat

Työpaikan ongelmista puhuminen rakentavasti on vaikeaa. Keskustelu muuttuu helposti syytteleväksi, ilmapiiri huononee ja ongelmat pahenevat sen sijaan, että ne ratkeaisivat. On kuitenkin mahdollista keskustella rakentavaan sävyyn ilman syyttelyä sanomalla, miten haluaa asioiden olevan sen sijaan, että sanoisi, miten ei halua niiden olevan. Ongelmille kannattaa myös tarjota suoraan ratkaisuehdotuksia, ja mikäli keskustelu muuttuu syyttelyksi, tulee pyrkiä kääntämään puhe ongelmista tavoitteisiin. Kaikkiin esille tuotuihin on-



gelmiin tulee suhtautua vakavasti ja auttaa selvittämään, mitä toiveita ongelman ratkaisuksi työtovereilla on. (Furman & Ahola 2002, 73.)

Ihmisillä on tapana ensimmäisenä miettiä minkä tahansa ongelman kohdalla, mistä ongelma johtuu. Kun ongelma ilmenee, on loogista miettiä mistä se johtuu ja kun ongelman syy on tiedossa, voidaan se korjata. Tämä looginen tapa ratkaista ongelmia on hyvä silloin kun ongelma johtuu selvästi jostakin tietynlaisesta yksiselitteisestä syystä, joka on korjattavissa. Mutta se ei sovellu ihmisten välisten ongelmien ratkaisemiseen. Ihmisten välisten ongelmien ratkaisemisessa ei ongelmien analysoiminen välttämättä paranna tilannetta, sillä vaikka se, mistä ongelmat johtuvat, onkin tiedossa, ei se välttämättä kerro mitään siitä, millaista muutosta halutaan ja miten tulee toimia, jotta haluttu muutos saadaan aikaan. Työpaikan huonosta ilmapiiristä ja sen mahdollisista syistä keskusteleminen ei välttämättä johda ilmapiirin paranemiseen, vaan joskus ongelmien puiminen voi jopa pahentaa asioita. Kun keskinäisistä ongelmista aletaan keskustelemaan ongelman syyn selvittämiseksi, on todennäköistä, että keskustelu muuttuu syyttäväksi, vaikka niin ei olisi tarkoitus. Ongelmille etsityt selitykset muuttuvat lähes väistämättä syytöksiksi, ja sen myötä ihminen puolustautuu selittelemällä tekemisiään, suuttumalla, käymällä vastahyökkäykseen tai vaikenemalla. (Furman & Ahola 2002, 74–75.)

Syyttelevät selitykset pakottavat ihmisen puolustuskannalle ja estävät ongelmien ratkontaa, luovuutta sekä yhteistyötä. Luovuudella ja yhteistyöllä voidaan saada aikaan toimivia ratkaisuja, ja mikäli näin ei käy, jäävät ainoastaan ongelmat jäljelle. Jos ongelmia ei saada ratkaistua ja niistä kuitenkin puhutaan jatkuvasti, syntyy helposti ongelmien noidankehä. Ongelmien noidankehässä ongelmiin puuttuminen johtaa syiden miettimiseen, joka johtaa syyttäviin selityksiin. Syyttävät selitykset johtavat puolustautumiseen, joka taas aiheuttaa huonon tunnelman. Huonossa tunnelmassa ei synny ratkaisuideoita, jolloin ei myöskään tule toivottua muutosta. Kun toivottua muutosta ei tule, alkaa muutoksen puutteen selvittäminen, mikä puolestaan lisää syyttäviä selityksiä, jolloin taas puolustautumisen tarve kasvaa ja kehä jatkuu. Ongelmien noidankehästä ulos pääsy edellyttää, että ongelmien sijasta puhutaan tavoitteista. Jokaista ongelmaa vastaa jokin tavoite ja tavoitteesta puhuttaessa keskustelusta tulee lähes automaattisesti rakentava, sillä tavoitteet halutaan saavuttaa. (Furman & Ahola 2002, 76–77.)

Tuplanegatiivit tulee kääntää positiiviksi eli kun kysytään, mitä muutoksia työviihtyvyyden lisääminen edellyttäisi, ei siihen tule vastata kertomalla mistä kielteisistä asioista halutaan päästä eroon, vaan kertomalla mitä myönteisiä asioita halutaan tapahtuvan. Tuplanegatiivi on sitä, että kerrotaan mitä negatiivista asiaa ei halua. Nämä tuplanegatiivit tuleekin kääntää positiiviksi kertomalla myönteisiä asioita, jolloin myös työyhteisössä keskusteleminen ongelmista muuttuu huomattavasti helpommaksi. (Furman & Ahola 2002, 77–78.)

Yksi syy vapaaehtoistoiminnan lopettamiselle on, että järjestössä on vapaaehtoisten voimavaroja kuluttavia sisäisiä ristiriitoja, joihin ei uskalleta kunnolla

puuttua. Pahimmillaan pienet asiat muuttuvat niin suuriksi, että ne haittaavat kaikkien vapaaehtoistyöntekijöiden toimintaa järjestössä. Järjestötoiminnassa syntyy ristiriitoja, kun pienillä resursseilla ja suurella intohimolla yhdessä tehdään asioita. Avoin keskustelu on myös järjestöissä hyvä keino löytää ongelmiin ratkaisuja. Mikäli asioista ei voida yhdistyksen jäsenten kesken avoimesti puhua, on mukaan hyvä ottaa keskustelun tueksi ulkopuolinen henkilö. Ulkopuolisen henkilön ajatukset ja ratkaisuehdotukset saattaa olla helpompaa ottaa vastaan kuin toisen vapaaehtoistyöntekijän. (Karreinen ym. 2010, 59.)

Ongelmat ovat väistämättömiä, mutta tavalla, jolla niitä ratkotaan, on merkitystä. Koska jatkuva puhuminen negatiivisista asioista ja ongelmista ei itsessään synnytä ratkaisuja, tullaan työhyvinvointisuunnitelmassa keskittymään enemmän ratkaisujen hakemiseen. Taulukossa 9 on esitetyt asiat jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Taulukossa on sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: tuki ja palaute.

Taulukko 9. Ongelmat-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ongelmista rakentavasti puhuminen on vaikeaa</li> <li>- on parempi sanoa, miten haluaa asioiden olevan kuin miten niiden ei haluta olevan</li> <li>- tulee kertoa, mitä myönteistä haluaa tapahtuvan</li> <li>- syyttely pakottaa ihmisen puolustuskannalle ja estää yhteistyön</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ongelmat kannattaa kääntää tavoitteiksi ja niihin tulee tarjota suoraan ratkaisuehdotuksia</li> <li>- se, mistä ongelmat johtuvat, ei välttämättä kerro mitään siitä, millaista muutosta halutaan, eikä siitä, miten tulee toimia, jotta muutos toteutuu</li> <li>- jokaista ongelmaa vastaa jokin tavoite</li> <li>- tavoitteesta puhuminen on rakentavaa</li> </ul>
<b>Vapaaehtoistyön erityispiirteet:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ristiriitoja syntyy, kun pienillä resursseilla ja suurella intohimolla tehdään yhdessä asioita</li> <li>- vapaaehtoistoiminnan lopettamisen yleinen syy on järjestön sisäiset ristiriidat, jotka kulluttavat vapaaehtoisten voimavaroja</li> <li>- avoin keskustelu auttaa ongelmien ratkaisemisessa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- voi olla helpompaa ottaa vastaan ulkopuolisen henkilön ajatukset ja ratkaisuehdotukset kuin toisen vapaaehtoistyöntekijän</li> </ul>

### 3.1.8 Motivaatio

Tavoitteiden saavuttaminen riippuu siitä, miten vahva on motivaatio eli halu saavuttaa tavoitteet. Motivaatioon vaikuttavat, missä määrin itse pääsee vaikuttamaan tavoitteen asettamiseen, miten paljon hyötyä tavoitteen saavuttamisesta ajatellaan olevan, miten vahvasti uskotaan tavoitteen saavuttamisen onnistumiseen, koetaanko, että onnistutaan ja edetään kohti tavoitetta sekä koetaanko, että on keinoja kohdata matkan varrella eteen tulevat ratkaisut ja hankaluudet. Motivaatioon vaikuttavat geneettiset tekijät, ympäristön muodostamat kannusteet ja negatiiviset palautteet sekä myös itsensä johtaminen (katso luku 3.1.1). Motivaation kasvattamista voi opetella siten, että opettelee tiedos-

tamaan, mitkä asiat ja miksi saavat henkilön itsensä toimimaan. Itsetutkiskelun avulla voi saavuttaa vahvan sisäisen motivaation, johon ulkoiset uhat tai palkkiot eivät vaikuta. Sisäisellä motivaatiolla ihminen saa mielihyvää kun hän ylittää itsensä ja oppii uutta. Haasteiden tulee olla riittävän suuria, mutta myös riittävän helppoja niin työssä kuin henkilökohtaisessa elämässäkin. Todellisia huippusuorituksia voi saavuttaa sisäisen motivaation kautta, kun ihminen sekä keskittyy täysin omaan suoritukseensa että samalla nauttii omasta suorituksestaan. Vahvan sisäisen motivaation omaavat henkilöt ovat usein itsenäisiä, vahvoja, riippumattomia ja luovia. He ovatkin usein syvästi kiinnostuneita asioista vain niiden asioiden itsensä vuoksi. (Koski ym. 2004, 60, 62.)

Motivaatiota voi vahvistaa antamalla ihmisten asettaa omat tavoitteensa tai osallistua yhteisten tavoitteiden asettamiseen, auttamalla näkemään tavoitteen saavuttamisen tuomat hyödyt, arvot ja ilon, vahvistamalla uskoa siihen, että tavoite on saavutettavissa, huolehtimalla onnistumisen ilon (katso luku 3.1.5) kokemisesta sekä rohkaisemalla varautumaan mahdollisiin takaiskuihin. Jotta motivaatio ei hiivu, on onnistumisen kokemuksia saatava toistuvasti. Onnistumisen kautta voidaan huomata, että eteneminen tavoitteen suuntaan edistyy, jolloin motivaatio säilyy ja tavoitteen saavuttamiseksi jaksetaan tehdä työtä. Suurten edistysaskelien lisäksi tulee kiinnittää tietoisesti huomiota myös pieniin askeliin ja edistyksestä on myös muistettava antaa kiitosta. Pienet askeleet ovat usein suuria parempia, sillä pienet edistysaskeleet toteutuvat todennäköisemmin. (Furman & Ahola 2002, 79–82, 84.)

Motivaatio on jokaisessa oleva sisäinen käyttövoima, jonka avulla kaikesta työstä tulee mielekästä. Palaute, yhteenkuulumisen tunne, luottamus, vastuu, osallistuminen ja ihmisen huomioiminen motivoivat työntekijää eniten. Sama pätee vapaaehtoistyöntekijöihin. Järjestötoiminnassa on myös tärkeää tiedon saaminen, joka vahvistaa motivaatiota. Motivaatiota heikentävät epävarmat tilanteet ja luottamuspula. Jotta motivaatio säilyy, on oltava vahva luottamus, joka sallii erehtymisen ja virheiden tekemisen. Jos pelkää tekevänsä virheitä, ei uskalla ylittää omia taitoja ja oppia uutta. Jos puolestaan ei uskalleta erehtyä, kysyä ja kyseenalaistaa, ei välttämättä pääse syntymään parempia toimintatapoja. (Ignatius ym. 2001, 56–57.)

Motivaation säilymiseen vaikuttaa myös se, miten nopeasti vastoinkäymisten takia menetetään toivo ja luovutaan tavoitteista. Vastoinkäymisten ei tule antaa lannistaa, sillä ne kuuluvat asiaan ja ovat voitettavissa. Positiivisen asenteen ylläpitäminen on helpompaa, jos vastoinkäymisiin on ennalta varauduttu. Yleensä kyse on asennoitumisesta. Vastoinkäymisten on hyvä ajatella kuuluvan asiaan, sillä koskaan ei tiedä, mitä voi tulla vastaan. Tällöin voi vastoinkäymiset kohdata antamatta niiden lannistaa. (Furman & Ahola 2002, 83.)

Muutoksessa motivaation ylläpitämiseksi tuleekin siis kääntää ongelmat tavoitteiksi, sillä on helpompi parantaa työpaikkaa edistämällä myönteisiä asioita sen sijaan, että yrittäisi kitkeä negatiivisia asioita pois. Tavoitteet tulee tehdä kiinnostaviksi ja konkreettisiksi. Edistyksen välivaiheet tulee kuvata. Tavoitteiden saavuttaminen tulee tehdä uskottavaksi ja edistys merkittäväksi.

Kun edistystä huomataan tapahtuvan, se vahvistaa uskoa tavoitteiden saavuttavuuteen. Edistystä on paras tapa vahvistaa huomaamalla edistys ja jakamalla siitä kiitosta kaikille, jotka ovat olleet osallisina sen mahdollistumisessa. (Furman & Ahola 2002, 84–85.) Vapaaehtoistyöntekijöillä on oltava vahva motivaatio, joten on hyvä, että vapaaehtoiset itse pääsevät vaikuttamaan tavoitteiden asettamiseen.

Taulukossa 10 on motivaatiosta esitetyt asiat jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Taulukossa on sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: kansalaisjärjestö yleisesti, yhteistyö, tuki ja palaute, arvostus ja hyväksyntä sekä työhyvinvointi.

Taulukko 10. Motivaatio-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
- tulee kokea onnistumisen iloa, haasteiden tulee olla riittävän suuria ja helppoja
- vastoinikäymiset kuuluvat asiaan ja ovat voitettavissa
- tavoitteiden saavuttaminen riippuu motivaation vahvuudesta
- motivaatioon vaikuttaa, missä määrin on itse päässyt vaikuttamaan tavoitteen asettamiseen, miten paljon tavoitteen saavuttamisen ajatellaan tuovan hyötyä, miten vahvasti uskotaan tavoitteen saavuttamisen onnistumiseen, edetäänkö kohti tavoitetta ja koetaanko, että on riittävästi keinoja ratkaista esteet ja hankaluudet
- ongelmat kannattaa muuttaa konkreettisiksi ja kiinnostaviksi tavoitteiksi
- tavoitteiden saavuttamisen tulee olla uskottavaa
<b>Vapaaehtoistyön erityispiirteet:</b>
- palaute, yhteenkuulumisen tunne, luottamus, vastuu, tiedon saaminen, osallistuminen ja ihmisten huomioiminen motivoivat eniten
- luottamuksen tulee olla vahva, erehtyminen ja virheiden tekeminen tulee sallia
- motivaatiota voi vahvistaa antamalla ihmisten asettaa omat tavoitteensa tai osallistua yhteisten tavoitteiden asettamiseen

### 3.1.9 Loukkaukset

Edes parhailla sosiaalisilla taidoilla ja diplomatialla ei voi välttää sitä, etteikö joskus loukkaisi ja pahoittaisi toisen ihmisen mielen sanoillaan tai teoillaan. Loukkaukset ovat valtaosaltaan tahattomia ja ne kuuluvat ihmisyyden elämään. Työpaikalla tulee osata ottaa loukkaantumiset rakentavasti puheeksi ja sopia ne mahdollisimman pian, jotta loukkaukset eivät jää painamaan miltä. Loukattua työtoveria tulee ymmärtää ja tapahtunutta pitää myös pahoitella. Hyvän työilmapiirin ja henkisen hyvinvoinnin tärkeimpiä osatekijöitä onkin taito ottaa loukkaantumiset puheeksi ja sopia ne. (Furman & Ahola 2002, 91–92.)

Ihannetapauksessa loukkaantunut, pahastunut, vääryyden kokenut tai suuttunut ottaa puheeksi asian häntä loukanneen henkilön kanssa ja he selvittävät asian keskenään. Käytännössä kuitenkin puheeksi ottaminen on hyvin vaikeaa, eikä useinkaan loukkaantumista oteta puheeksi, vaan loukattu saattaa ve-

täytyä ja väittää, ettei ole pahastunut tai yrittää jättää loukkaantumisensa sivuun ja yrittää unohtaa tapahtuneen. Loukattu saattaa myös puhua asiasta muiden kanssa saadakseen myötätuntoa tai ideoita siitä, mikä on järkevin tapa suhtautua koettuun vääryyteen. Pahimmillaan loukattu voi myös miettiä mielessään, miten voisi kostaa tapahtuneen. Ihmisellä on tapana jo etukäteen miettiä, miten mahdollinen keskustelu etenee, jolloin hän myös punnitsee kannattaako asiaa edes ottaa puheeksi. Se millaiseen mielikuvaan keskustelusta ihminen päätyy, vaikuttaa siihen, ottaako hän asian puheeksi vai ei. Ennakko-oletukset ja aikaisemmat kokemukset vaikuttavat sekä siihen otetaanko asia puheeksi ylipäättänsä että siihen, millä tavalla asia mahdollisesti otetaan puheeksi. (Furman & Ahola 2002, 92–94.)

Puheeksi ottamisesta syntyy pelko siitä, että asia ei etenisi vaan tilanne ainoastaan pahentuisi. Lisäksi loukattu henkilö voi myös pelätä kaksoisloukkausta, joka tarkoittaa, että loukattua henkilöä loukataan uudestaan. Kaksoisloukkaus on loukkaajan vastareaktio silloin kun loukkaaja kokee tulleen väärin syytetyksi toisen ihmisen loukkaamisesta. Tämän vuoksi kaksoisloukkauksia tapahtuukin herkästi, joten kaksoisloukkauksen pelko ei ole epärealistinen. Kaksoisloukkauksia ovat esimerkiksi keskustelusta kieltäytyminen, vähättely, vastahyökkäys, väärin ymmärtäminen, yliherkäksi syyttäminen, tosikoksi väittäminen sekä vainoharhaiseksi vihjaaminen. (Furman & Ahola 2002, 93–96.)

Yleisimmin loukkaantunut tai ihminen, joka kokee, että häntä kohtaan on tehty väärin, kääntyy kolmannen henkilön puoleen. Parhaimmassa tapauksessa kolmas henkilö toimii konsulttina ja neuvonantajana, joka ymmärtää tilanteen loukkaantuneen kannalta, osoittaa myötätuntoa, auttaa miettimään, miten asiaan kannattaisi suhtautua sekä pohtii loukkaantuneen kanssa, miten asian saisi otetuksi loukkaajan kanssa puheeksi ja miten asia olisi viisainta yrittää sopia. Pahimmassa tapauksessa kolmannesta osapuolesta on enemmän haittaa kuin hyötyä, mikäli hän ei halua keskustella asiasta ja antaa ymmärtää, että koko tapaus on aiheeton. Kolmas osapuoli voi myös liittoutua suoraan loukatun puolelle loukkaajaa vastaan tai loukkaajan puolelle loukattua vastaan. Kolmas osapuoli saattaa myös arvostella loukkaantunutta ja antaa ymmärtää, että vika on loukatussa itsessään. (Furman & Ahola 2002, 96–97.)

Parhaan avun kolmas osapuoli antaa kuunnellessaan loukkaantunutta ja ohjeistaessaan häntä ottamaan asian puheeksi. Kolmannen osapuolen on myös hyvä ymmärtää loukkaantuneen tunnepitoista reaktiota ja katsoa asiaa myös loukkaajan kannalta. Hyviä toimintatapoja on kuunnella, ymmärtää sekä loukkaantunutta että loukkaajaa, rohkaista ottamaan asia puheeksi sekä auttaa miettimään, miten asian voi ottaa puheeksi. Yksi hyvä tapa ottaa asia puheeksi on aloittaa keskustelu sovitteluvaan sävyyn. Loukkaantumisten sopiminen edellyttää hyviä kuuntelutaitoja. Parhaiten sopiminen onnistuu, kun asianomaista kuunnellaan, kiitetään puheeksi ottamisesta ja ymmärretään hänen reaktionsa ja tapahtunutta pahoitellaan sekä lopuksi sovitaan miten jatkossa menetellään. Hyvänä ohjeena voi pitää: kuuntele, kiitä, ymmärrä, ota osa vastuuta ja sovi jatkosta. (Furman & Ahola 2002, 97–102.)

Loukkaukset-kohdan teoriataustasta on esitetty tiivistelmä taulukossa 11, jossa on esitetty työhyvinvoinnin kannalta ydinasiat. Sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: työhyvinvointi.

Taulukko 11. Loukkaukset-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>	
-	loukkaantumiset kuuluvat elämään
-	suurin osa loukkauksista on tahattomia
-	sopiminen tulee tehdä mahdollisimman pian
-	taito ottaa loukkaantumiset puheeksi ja sopia ne, on hyvän työilmapiirin ja henkisen hyvinvoinnin tärkeimpiä osatekijöitä
-	ennakko-oletukset ja aikaisemmat kokemukset vaikuttavat asioiden puheeksi ottamiseen
-	kaksoisloukkaus on loukkaajan vastareaktio, joka ilmenee esim. keskustelusta kieltäytymisenä tai asian vähättelynä
-	loukkaantumisten sopiminen edellyttää hyviä kuuntelutaitoja
-	kolmas osapuoli voi toimia konsulttina, joka ymmärtää tilanteen, osoittaa myötätuntoa, auttaa miettimään, miten asiaan kannattaa suhtautua ja auttaa pohtimaan, miten asian saisi otettua loukkaajan kanssa puheeksi ja sovittua
-	hyviä toimintatapoja on kuunnella, ymmärtää sekä loukkaantunutta että loukkaajaa ja auttaa ottamaan asia puheeksi

### 3.1.10 Vastoinikäymiset

Työpaikan ilmapiiriin vaikuttaa suuresti se, miten sekä omiin että työtovereiden virheisiin ja vastoinikäymisiin suhtaudutaan. Koska työssä ei voi välttyä virheilta ja vastoinikäymisiltä, tulee niihin suhtautua rakentavasti ja niistä tulee ottaa opiksi. Virheet ja vastoinikäymiset kannattaa kääntää voitoksi. Kun työpaikan tapoihin kuuluu suhtautua virheisiin ja epäonnistumisiin myönteisesti, ei työntekijöiden tarvitse pelätä moitteita, jolloin luovuus, kokeilunhalu ja innovatiivisuus pääsevät vahvempina esille. Virheitä pelkäävä on usein arka, liian varovainen ja jäykkä. (Furman & Ahola 2002, 107, 110.)

Työtovereita tulee tukea, kun he kohtaavat vastoinikäymisiä. Jotta voi olla työtoverille avuksi ja auttaa häntä pääsemään nopeasti tapahtuneen yli, tulee osoittaa asiaa kohtaan kiinnostusta ja kuunnella, vahvistaa tapahtuneen emotionaalista merkitystä, arvostaa tapaa, jolla asianomainen suhtautuu asiaan sekä osoittaa ymmärrystä siitä, että asia saattaa vaivata pitkään. Emotionaalista merkitystä korostetaan vahvistamalla asianomaisen tunnereaktiota ja kertomalla, että on ymmärrettävää, jos asia jää vaivaamaan häntä. Vastoinikäymisiä kohdanneelle tulee antaa myönteistä palautetta siitä, miten hän asiaan suhtautuu. Yhdessä on myös hyvä miettiä, mitä tilanteessa voisi tehdä, jotta asiasta päästään mahdollisimman kivuttomasti yli. (Furman & Ahola 2002, 107, 113–114.)

Luvussa 3.1.8 kerrotaan, että luottamuspuolan ilmapiirissä, jossa erehtymisiä ja virheitä ei sallita, motivaatio heikentyy. Koska motivaatio on erityisen tärkeää

vapaaehtoistyössä, on hyvä kiinnittää huomiota myös vastoinkäymistilanteisiin ja virheitä sallivan ilmapiirin rakentamiseen. Vastoinkäymiset-kohdan teoriataustasta on esitetty tiivistelmä taulukossa 12, jossa esitetyt asiat on jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Sinisellä pohjalla olevat asiat on hyödynnetty työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: työhyvinvointi.

Taulukko 12. Vastoinkäymiset-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
- virheiltä ja vastoinkäymisiltä ei voi välttää
- virheisiin ja vastoinkäymisiin tulee suhtautua rakentavasti, niistä tulee oppia ja ne tulee kääntää voitoksi
<b>Vapaaehtoistyön erityispiirteet:</b>
- virheiden salliminen vahvistaa luottamusta ja sitä kautta motivaatiota

### 3.1.11 Jaksaminen, stressi ja uupuminen

Työn vaatimusten ja tavoitteiden tulee vastata työntekijän odotuksia ja resursseja. Työssä jaksamiseen vaikuttavat työpaikan ihmissuhteet ja hyvä ilmapiiri, jota puolestaan tukee yhteenkuuluvuus. Jaksamaan auttaa myös se, että toisia autetaan ja tuetaan samoin kuin se, että työhön ja työyhteisöön ollaan sitoutuneita. Työssä jaksamisen kannalta on myös tärkeää, että ristiriitoja on vähän ja ne selvitetään rakentavasti. Lisäksi jaksamisen ylläpitämiseksi tulee olla selkeä tehtäväkuva, mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin, jatkuvan palautteen saaminen, mahdollisuus keskusteluihin aina kun siihen on tarvetta, mahdollisuus ja halu oppia uutta sekä turvallinen työympäristö. Jaksamisen kannalta on myös tärkeää, että työntekijä ymmärtää oman työnsä merkityksen kokonaisuuden kannalta. Kaikilla tulee olla mahdollisuus keskustella työn tapahtumista, vaihtaa ajatuksia sekä purkaa tunteita esimerkiksi vertaistuen avulla. (Ignatius ym. 2001, 72–73.)

Stressinhallinnassa on tärkeää huolehtia riittävästä liikunnasta ja terveellisestä ravinnosta. Lisäksi on hyvä hyödyntää voimavarana sosiaalista verkostoa sekä vapaaehtoistyön ulkopuolisia harrastuksia. On myös hyvä itse tunnistaa omat voimavarat ja jaksamisensa rajat. Jokainen sietää erilailla stressiä, joten on hyvä tunnistaa oma sietokyky. Avoin keskustelu asioista estää stressin kasautumisen. Vapaaehtoistyöntekijöiden on hyvä keskustella toisten vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa, jotka voivat toimia vertaistukena. Vapaaehtoistyöntekijöiden tehtävät perustuvat vapaaehtoisuuteen, joten on opeteltava myös sanoamaan ”ei” tehtäville. On hyvä itsekkin huomioida omassa toiminnassaan, että toisten turha kritisointi ja vähättely kasvattavat stressiä, joten tulisi pyrkiä aitoon kuuntelemiseen ja tukemiseen. Vapaaehtoistyö voi tuntua tekijälleen äärimmäisen tärkeältä, ja jos juuri hän ei työtehtäviä tee, tehtävät jäävät kokonaan tekemättä. Onkin erityisen tärkeää muistaa, että oli tehtävä kuinka tärkeä tahansa, on itselle jätettävä riittävästi aikaa. (Karreinen ym. 2010, 120.)

Ihminen tarvitsee sekä fyysistä että henkistä kuormitusta. Esimerkiksi kohutuullinen työpaine ja sopivan haastava työ lisäävät työmotivaatiota. Työuupumus on häiriö, joka syntyy pitkäaikaisesta stressistä. Stressiä syntyy, jos yksilön jaksaminen ja voimavarat eivät ole tasapainossa kuormituksen kanssa. Uupumiseen kuuluu väsymys, kyynisyys ja alentunut ammatillinen itsetunto. Aina uupumiseen ei tarvita pitkäaikaista stressiä, vaan myös äkillinen, yllättävä ja traumaattinen psyykkinen kriisi voi viedä yksilön voimavarat ja uuvuttaa hänet. Jos kriisejä on useampia yhtäaikaisesti, voi pienikin vastoinkäyminen laukaista uupumisen. Stressireaktion ensimmäinen vaihe on hälytysvaihe, toisena vaiheena on elimistön sopeutumisvaihe ja viimeisenä tulee uupumisvaihe. Uupumiseen vaikuttaa yksilön elimistön vastustus- ja mukautumiskyky. Työuupumusta lisäävät esimerkiksi kiire, työn vaatimukset, kuormitus yksityiselämälle sekä unen riittämättömyys. (Rauramo 2008, 57–58) Karreisen, Halosen ja Tennilän (2010, 119–120) mukaan oman stressitason voi testata. Karreisen, ym. laatima testi on esitetty liitteessä 1.

Jokainen kokee stressin omalla tavallaan. Stressi voi ilmetä yleisinä tuntemuksina, kuten tyytymättömyytenä, hyvän olon puuttumisena, yliaktiivisuutena ja huolestuneisuutena. Stressi voi myös ilmetä siten, ettei henkilö voi rentoutua tai ettei hän saa unta tai heräilee toistuvasti aamuyöstä. Tunnetasolla stressi luo hermostuneisuutta, ärtyisyyttä ja ahdistusta. Lisäksi stressaantuneen tunne-elämä voi vaihdella rajustikin tai mieliala voi myös selvästi laskea. Stressi aiheuttaa myös keskittymis-, muisti- päätöksenteko- ja suunnitteluvaikeuksia. Stressi voi aiheuttaa kehoon myös selittämättömiä kipuja. Pitkittynyt stressi voi aiheuttaa terveysongelmia ja työkyvyttömyyttä aina pitkistä sairauspoissaoloista työkyvyttömyyseläkkeeseen. Stressin on todettu lisäävän sepelvaltimotaudin, sydäninfarktin ja metabolisen oireyhtymän riskiä. Myös moniin tuki- ja liikuntaelinsairauksiin on stressillä vaikutusta. Jatkuva stressi voi altistaa vakavimmillaan jopa mielenterveyden häiriöille, erityisesti masennukselle. Stressi voi vaikuttaa suoraan, jolloin ihminen joko sairastuu tai hänen aiemmin todettu sairautensa pahenee. Epäsuorassa yhteydessä stressi muokkaa ihmisen valintoja, jolloin epäterveellisten elämäntapojen vaikutuksesta ihmiselle voi kehittyä jokin sairaus tai jokin sairaus voi pahentua. Vuorovaikutteisessa stressissä jo aiemmin todettu sairaus lisää stressiä, joka puolestaan pahentaa itse sairautta, mistä voi syntyä noidankehä. (Työterveyslaitos 2013a, 2013b.)

Uupumisen tunnistaminen saattaa olla vaikeaa. Väsymys, haluttomuus ja innottomuus ovat uupumuksen merkkejä. Uupuminen voi myös olla epämääräistä pahaa oloa, jolle ei tunnu löytyvän syytä. Uupumistilannetta voi tässä tapauksessa parantaa se, että uupunut henkilö löytää uupumuksen syyn. (Karreinen ym. 2010, 115.) Työssä jaksamisen ja uupumisen ennaltaehkäisyyn kannalta on työtovereiden sosiaalinen tuki erityisen tärkeää. Lisäksi hyvä esimies-alaisuhde vaikuttaa hyvinvointiin. Työuupumista ennaltaehkäisee esimerkiksi sopiva työn sisältö, hyvä ergonomia ja turvallisuus sekä vuorovaikutus työyhteisössä. Uupumiseen vaikuttavat myös yksilön omat voimavarat, terveys ja osaaminen. (Rauramo 2008, 58–59.)



Vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamista ja toimintaan sitoutumista vahvistaa se, että on mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja tulla kuulluksi. Lisäksi jaksamista tukee, jos vapaaehtoisella on tunne omasta tarpeellisuudestaan. Työnjako, selkeät roolit ja tavoitteet sekä tieto siitä, mitkä asiat kenellekin kuuluvat, vahvistavat jaksamista. Jaksamiseen vaikuttavat myös perehdytyksen ja koulutuksen saaminen, ohjaajan saatavilla olo, tarvittaessa kriisiavun saaminen sekä toiminnan jatkuvuus. Myös vapaaehtoistyöntekijän oma elämäntilanne vaikuttaa vapaaehtoistyössä jaksamiseen. Vapaaehtoistyöntekijän omat arvotkin vaikuttavat hänen jaksamiseensa: arvojen tulee olla yhteensopivia järjestön arvojen ja periaatteiden kanssa. Vapaaehtoistyön tulee aina olla vastavuoroista, sillä vastavuoroisuus mahdollistaa pitkäaikaisen sitoutumisen toimintaan. Ihminen tarvitsee myös itselle jotain, jotta hän ei väsy tai jopa pala loppuun. (Syrjänen 2003, 33–34.)

Vapaaehtoistyöntekijöiden jaksaminen rakentuu myös erilaisten motiivien kautta. Toiset toimivat ja jaksavat vision voimalla, ja heillä on selkeä näkemys siitä, miten asioiden tulisi olla, jolloin he myös ovat valmiita panostamaan vision toteutumiseen. Toiset vapaaehtoiset puolestaan eivät mieti toiminnan tehtävää, vaan ovat mukana ystäviensä innoittamina. Nämä vapaaehtoiset työntekijät jaksavat olla mukana toiminnassa niin pitkään, kuin järjestössä on hyvä henki ja mukava olla. Jotkut vapaaehtoisista puolestaan jaksavat, kunhan saavat selkeää palautetta sekä kiitosta, mutta vastoinikäymisten myötä tai liian vähäisen kiitoksen saamisen johdosta, he saattavat hyvinkin helposti jättäytyä pois vapaaehtoistyöstä. Joidenkin vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamisen pohjana on heidän oma moraalinen velvoitteensa auttaa ja joidenkin jaksamista tukee puolestaan halu oppia ja kehittää itseään, mihin vapaaehtoistoiminta voi antaa mahdollisuuden. Myös vahvat tunteet, esimerkiksi viha epäkohtia ja vääryyttä kohtaan, tukevat vapaaehtoistyössä jaksamista. Huomioimisen arvoista on ymmärtää, että toiset tarvitsevat enemmän rohkeisuutta ja kannustusta ja toiset puolestaan rajoja, etteivät tee liikaa ja ylitä oman jaksamisensa rajoja. Jaksakseen on tärkeää viestiä vapaaehtoisille, ettei heidän tarvitse eikä heidän oletetakaan jaksavan aina. Kaikkia maailman vääryyksiä ei voida poistaa päivässä. Vapaaehtoistyössä on tärkeää, että jaksamista tuetaan ja toimintaa jopa rajataan, jotta vapaaehtoistyöntekijät pysyvät hyvinvoinnissa ja jaksavat pitkään. (Syrjänen 2003, 34–35, 37.)

Yleisimmät vapaaehtoistyöntekijän uupumuksen syyt ovat, että vapaaehtoinen on ylivoimaisesti omat vapaaehtoistehtävänsä omiin voimavaroihinsa nähden tai se, että motivaatio hiipuu pois. Vapaaehtoistyössä koetaan helpommin uupumusta kuin ansiotyössä, sillä vapaaehtoistyöt tehdään ansiotyön tai opiskelun ohella. Vapaaehtoiset usein toimivat innosta parantaa jotakin asiaa, jolloin he helposti ylittävät omat jaksamisensa rajat. Vapaaehtoistyöstäkin on hyvä pitää taukoa, jotta vapaaehtoinen saa riittävästi lepoa. Myös järjestöjen vetäjillä on velvollisuus seurata vapaaehtoistensa jaksamista esimerkiksi huomioimalla vapaaehtoisilta saatu palaute. (Karreinen ym. 2010, 114.)

Motivaation pois hiipumisen myötä vapaaehtoistoiminta voi muuttua velvollisuudeksi, jota ei välttämättä haluta tehdä, mutta koetaan, ettei sitä voida lopet-

taakaan. Tällainen tilanne uuvuttaa pidemmän päälle. Motivaatio voi heikentyä, jos vapaaehtoistyössä ei ole riittävästi positiivisia kokemuksia ja hauskanpitoa. Se, ettei vapaaehtoisuuden myötä tule solmittua uusia ystävyysseuroja tai se, ettei saada riittävästi koulutusta, voi heikentää merkittävästi motivaatiota. On hyvä ymmärtää, että esimerkiksi elämäntilanteen muuttuessa on vapaaehtoistyöstä voitava irrottautua kokonaan. Järjestössä on hyvä tuoda vapaaehtoisille esille, että irrottautuminen on hyväksyttävää. On myös painotettava, että vapaaehtoiselle annetaan heti mahdollisuus palata takaisin toimintaan, kun hän itse näin haluaa ja on siihen valmis. Uupumisen ennaltaehkäisemiseksi onkin tärkeää, että vapaaehtoisten tehtävien tavoitteet ovat selkeät. Myös palkitseminen ennaltaehkäisee uupumista ja vahvistaa motivaatiota. Kannattaa muistaa, että vapaaehtoistyön on oltava ainakin aika ajoin hauskaa. (Karreinen ym. 2010, 114–115, 117.)

Karreisen, Halosen ja Tennilän mukaan (2010, 53) vapaaehtoistyöntekijät sitouttaa parhaiten yhdistyksen toimintaan yhdessä vietetty vapaamuotoinen aika. Virkistystoiminnalla on suuri vaikutus jaksamiseen, ja joidenkin vapaaehtoistyöntekijöiden mukaan virkistystoiminta on yhtä tärkeää kuin itse toiminnan ohjaaminen. Virkistystoiminta toimii myös palkitsemisena. Vapaaehtoiset ja -muotoiset virkistystilaisuudet vahvistavat niin vapaaehtoisia ryhmänä kuin heidän yhteisöllisyyttäänkin. Monet järjestöt järjestävät vapaaehtoistyöntekijöille juhlia. Virkistystilaisuutena toimivat saunaillat tai yhteiset retket. Jotkut järjestöt ovat järjestäneet yhteisiä retkiä toisten järjestöjen kanssa, jolloin kulut on saatu pienemmiksi. Samalla myös yhteistoiminta vahvistuu ja voi jopa syntyä yhteisiä hankkeita. Monissa järjestöissä palkitaan vapaaehtoistyöntekijät. Yhtenä palkitsemistapana on valita ”Vuoden vapaaehtoinen”. (Hakkarainen 2003, 49–50.)

Jaksaminen, stressi ja uupuminen -kohdan teoriataustasta on esitetty tiivistelmä taulukossa 13, jossa esitetyt asiat on jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Taulukossa on sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: kansalaisjärjestö yleisesti, työtehtävät, tuki ja palaute, jaksaminen, arvostus ja hyväksyntä, työhyvinvointi, työturvallisuus sekä työväkivalta.

Taulukko 13. Jaksaminen, stressi ja uupuminen -teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

Työhyvinvoinnin ydinasiat:	
-	työn vaatimusten ja tavoitteiden tulee vastata tekijän resursseja ja odotuksia
-	kohtuullinen työpaine ja sopivan haastavat tehtävät kasvattavat motivaatiota
-	jaksamisen ja voimavarojen tulee olla tasapainossa kuormituksen kanssa
-	palautetta tulee saada
-	työympäristön pitää olla turvallinen
-	ihmissuhteet ja ilmapiiri vaikuttavat jaksamiseen
-	yhteenkuuluvuus tukee jaksamista
-	jaksamisen kannalta on tärkeää, että ristiriitoja on vähän ja ne selvitetään rakentavasti
-	työtovereiden sosiaalinen tuki, esimies-alaisuus, ergonomia, sopiva työn sisältö, tur-

<p>vallisuus ja vuorovaikutus ovat erityisen tärkeitä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stressi voi ilmetä kipuna, sairauksina tai esim. keskittymis- ja muistivaikeuksina</li> <li>- pitkittynyt stressi voi aiheuttaa terveysongelmia ja työkyvyttömyyttä</li> <li>- jatkuva stressi voi altistaa jopa mielenterveyden häiriöille, erityisesti masennukselle</li> <li>- työuupumus on häiriö, joka syntyy pitkäaikaisesta stressistä</li> <li>- työuupumusta lisää esim. kiire ja yksityiselämän kuormitus</li> </ul>
<p><b>Vapaaehtoistyön erityispiirteet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voimavarana tulee hyödyntää sosiaalista verkostoa ja vapaaehtoistyön ulkopuolisia harrastuksia</li> <li>- pitää tunnistaa omat voimavarat, jaksamisensa rajat ja sietokyky</li> <li>- mahdollisuus keskusteluihin, avoin keskustelu estää stressin kasautumisen</li> <li>- kritisointi ja vähättely lisäävät stressiä</li> <li>- tehtäville pitää osata sanoa ”ei”</li> <li>- toisten tukeminen on tärkeää</li> <li>- itselle on osattava jättää riittävästi aikaa, oli vapaaehtoistyö miten tärkeää tahansa</li> <li>- mahdollisuus vaikuttaa asioihin ja tulla kuulluksi vahvistavat vapaaehtoisten jaksamista</li> <li>- tulee olla tunne omasta tarpeellisuudesta</li> <li>- työn merkityksen ymmärtäminen, selkeät roolit ja työnjako vahvistavat jaksamista</li> <li>- halu oppia ja kehittää itseään auttaa jaksamaan</li> <li>- perehdytys ja koulutuksen saaminen vahvistavat jaksamista</li> <li>- kriisiavun saaminen</li> <li>- järjestöllä ja vapaaehtoisella tulee olla yhteensopivat arvot</li> <li>- kiitos ja palaute tukevat jaksamista</li> <li>- omaa jaksamista ei saa ylittää, eikä aina tarvitse jaksaa, eikä edes oletetakaan jaksavan</li> <li>- vapaaehtoiset ylittävät helposti omat jaksamisensa rajat</li> <li>- vapaaehtoistyössä uuvutaan herkemmin kuin ansiotyössä</li> <li>- tulee ymmärtää, ettei kaikkia maailman vääryyksiä voida poistaa päivässä</li> <li>- vapaaehtoistyöstä tulee pitää taukoja tai tarvittaessa irrottautua siitä kokonaan</li> <li>- annettava mahdollisuus palata takaisin toimintaan, kun vapaaehtoinen on siihen valmis</li> <li>- vapaaehtoistyöstä tulee saada riittävästi positiivisia kokemuksia ja hauskanpitoa</li> <li>- palkitseminen ennaltaehkäisee uupumusta ja vahvistaa motivaatiota</li> <li>- virkistystoiminta on tärkeää</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vapaaehtoiset tarvitsevat vertaistukena mahdollisuuden keskustella asioista toisten vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa</li> </ul>

### 3.1.12 Työturvallisuus

Työturvallisuutta koskevista asioista säädetään työturvallisuuslaissa (738/2002), josta on kerrottu luvussa 2.4. Työturvallisuuslakia (738/2002) sovelletaan joissain tapauksissa myös vapaaehtoistyöhön, mutta ei kuitenkaan harrastustoimintaan. Mutta jo se, että myös työturvallisuuslaissa säädetyt asiat on osittain ajateltu sovellettavaksi vapaaehtoistyöhön, kuvastaa hyvin sitä, miten tärkeästä asiasta on kyse.

Työyhteisössä turvallisuuden tunnetta vahvistaa se, että erilaisuutta arvostetaan, työntekijät tuntevat tullessa hyväksytyksi omina itsenään, virheitä uskalletaan tehdä, ollaan aidosti kiinnostuneita toisten jaksamisesta, kohtelu on tasa-arvoista ja oikeudenmukaista, tiedonkulku on hyvä, työtehtävät ovat mielekkäitä ja ilmapiiri on positiivinen ja kannustava, työntekijät auttavat ja tukevat työtovereitaan ja apua uskalletaan pyytää. Turvattomuutta puolestaan luo tiedon panttaus, juoruilu, epäasiallinen käytös, häirintä ja kiusaaminen, mutta myös tapaturmariskit ja väkivallan uhka. Työyhteisössä tulee olla yh-

teinen käsitys siitä, että yksikään tapaturma ei ole hyväksyttävä ja että turvallinen työskentelytapa on ainoa hyväksyttävä työtapa. Vaaratilanteita ja tapaturmia tulee seurata ja niistä tulee ottaa oppia. Turvallisuus on koko työyhteisön yhteinen asia, johon voidaan myös perehdytyksellä vaikuttaa. Työympäristössä on fysikaalisia, kemiallisia ja biologisia altisteita. Fysikaalisia altisteita ovat muun muassa melu, värinä, valaistus, säteily ja lämpöolot. Kemiallisia altisteita ovat palo- ja räjähdysvaaralliset kemikaalit sekä terveydelle tai ympäristölle vaaralliset tai haitalliset kemikaalit. Biologisia altisteita ovat esimerkiksi alkueläimet, sienet, virukset, bakteerit ja homeet sekä bakteerien ja homeiden vapauttavat itiöt ja toksiniit. (Rauramo 2008, 94, 102, 106–107.) Sosiaali- ja terveysministeriön Työsuojeluosaston laatimaan Riskien arviointi työpaikalla -työkirja 2003:een sisältyvät ergonomialle, tapaturman vaaroille, fysikaalisille, kemiallisille ja biologisille vaaratekijöille sekä henkiseen kuormittumiseen lomakkeet vaarojen ja haittatekijöiden tunnistamiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2015.) Nämä vaarojen tunnistamislistat on esitetty liitteissä 2–6.

Turvallinen työyhteisö tarkoittaa myös väkivallan uhan torjuntaa. Työväkivalta on työntekijöiden kokema henkinen tai fyysinen väkivalta tai sen uhka. Työväkivaltaa voi olla uhkaava käytös, sanallinen tai kirjallinen uhkailu, ahdistelu, häirintä tai sanallinen toisen halventaminen, nolaaminen, nöyryyttäminen, pelottelu tai kiusaaminen. Työturvallisuuslain (738/2002) mukaan työnantaja on velvollinen ryhtymään toimiin välittömästi, kun hän on saanut tiedon työntekijään kohdistuvasta häirinnästä tai muusta epäasiallisesta kohtelusta. Yksintyöskentely on riski vaara- tai uhkatilanteiden syntymiselle, joten työnantajan on hyvä järjestää mahdollisuus yhteydenpitoon muiden kanssa ja varmistaa avun hälyttämisen mahdollisuus. Työpaikoilla on hyvä olla menettelytapaohjeet, jossa on huomioitu mahdolliset vaaratilanteet sekä kirjattu toimintatapaohjeet uhkaavan tilanteen varalle. Väkivaltatilanteet tulee raportoida, jotta ennaltaehkäisytoimintaa voidaan suunnitella mahdollisimman hyvin. (Rauramo 2008, 109–114, 116.)

Kiusaaminen on myös työturvallisuusriski, mutta kaikki itseä häiritsevä käytös ei kuitenkaan ole kiusaamista, vaan työpaikoilla on erilaisuutta pystyttävä sietämään. Kiusaaminen on toistuvaa ja järjestelmällistä vakavaa kielteistä, loukkaavaa, uhkaavaa tai alistavaa käytöstä, joka vaarantaa kiusatun terveyden tai turvallisuuden. Kiusaamista ei kuitenkaan ole johtamiseen tai työtehtävien jakamiseen liittyvät toimet. Myöskään työpaikan ongelmien käsittely tai ongelmien ratkaisemiseksi tehdyt yritykset eivät ole kiusaamista. Epäasiallinen käytös ei ole kiusaamista, mikäli se on kertaluonteista. Vaikka ihmisten väliset mielipide- tai näkemyserot vaikuttaisivat negatiivisesti työpaikan ilmapiiriin, eivät ne ole silti kiusaamista. Jos kokee tulleen kiusatuksi, on aina hyvä keskustella asiasta häiritsijän kanssa. Kiusatun on hyvä tehdä selväksi, että häiritsijän toiminta koetaan epäasiallisena ja epäasiallisen käytöksen tulee loppua. Mikäli kiusaaminen edelleen jatkuu, tulee siitä tehdä aina kirjallinen ilmoitus esimiehelle tai esimiehen esimiehelle. Aluehallintoviraston työsuojeluun voi tehdä ilmoituksen, mikäli asia ei etene työpaikalla. (Insinööri-  
ton työsuohdelakimiehet 2014, 32–33.)

Vakavan onnettomuuden, vaaratilanteen, väkivallan kohteeksi joutumisen tai muun vastaavan tilanteen jälkeen käynnistetään kriisitilanteiden jälkihoitoistuntoja. Jälkihoitoistunnot ovat ammattilaisen ohjaamia, ja tavoitteena on edistää normaalin surutyön käynnistymistä, tukea omien ja toisten reaktioiden ymmärtämistä, vahvistaa ryhmän keskinäistä tukea ja tehostaa toiminnan normalisoitumista. Sokkivaiheessa pidettävä ryhmämuotoinen purkukokous on tarkoitettu katastrofi- ja suuronnettomuuksien pelastushenkilöstöä varten. (Rauramo 2008, 115.)

Samalla tavalla kuin palkkatyössäkin, on myös vapaaehtoistyössä tapaturmariskejä sekä erilaisia haittatekijöitä. Myös järjestöissä olisi hyvä ottaa puheeksi, ettei kiusaaminen ole missään määrin hyväksyttävää. Järjestöissäkin on hyvä olla yhteinen käsitys turvallisista toimintatavoista ja pelisäännöistä. Tähän tutkimukseen on otettu omaksi osakseen työturvallisuuskysely, mutta työhyvinvointikyselyynkin on otettu mukaan työturvallisuuteen vaikuttavia teemoja. Työturvallisuus-kohdan teoriataustasta on työhyvinvoinnin kannalta esitetty ydinasiat taulukossa 14. Taulukossa on sinisellä pohjalla työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa hyödynnetyt asiat. Teoriataustaa on hyödynnetty kyselyn kohdissa: yhteistyö, työtehtävät, arvostus ja hyväksyntä, työhyvinvointi, työturvallisuus, haitta- ja vaaratekijät sekä työväkivalta.

Taulukko 14. Työturvallisuus-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- työturvallisuus on koko työyhteisön yhteinen asia</li> <li>- hyvällä perehdytyksellä voidaan lisätä turvallisuutta</li> <li>- fysikaaliset (esim. melu, värinä, valaistus), kemialliset (esim. palo- ja räjähdysvaaralliset kemikaalit) ja biologiset (esim. bakteerit, homeet) altisteet</li> <li>- turvallisuutta vahvistavat hyvä tiedonkulku, mielekkäät työtehtävät, positiivinen ja kannustava ilmapiiri, virheiden salliminen, tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu, erilaisuuden arvostaminen ja se, että työntekijät kokevat olevansa hyväksytyjä omina itsenään</li> <li>- turvallisuutta luo työntekijöiden toinen toisiaan auttaminen ja tukeminen</li> <li>- turvattomuutta synnyttävät tiedon pantaaminen, juoruilu, epäasiallinen käytös, häirintä, kiusaaminen, tapaturmariskit ja väkivallan uhka</li> <li>- vaaratilanteita ja tapaturmia tulee seurata ja niistä tulee oppia</li> <li>- työväkivaltaa on työntekijän kokema henkinen tai fyysinen väkivalta tai väkivallan uhka</li> <li>- työväkivaltaa on uhkaava käytös, sanallinen tai kirjallinen uhkailu, ahdistelu, häirintä, sanallinen halventaminen, nolaaminen, nöyryyttäminen, pelottelu ja kiusaaminen</li> <li>- työnantajalla on velvollisuus toimia välittömästi saatuaan tiedon häirintätapauksesta tai muusta epäasiallisesta kohtelusta</li> <li>- yksintyöskentely on riski</li> <li>- on hyvä olla menettelyohjeet uhkaavien tilanteiden varalle</li> <li>- vaaratilanteiden raportointi ja sen hyödyntäminen ennaltaehkäisytoiminnassa</li> <li>- erilaisuutta on pystyttävä sietämään</li> <li>- kiusaaminen on toistuvaa ja järjestelmällistä vakavaa kielteistä, loukkaavaa, uhkaavaa tai alistavaa käytöstä, joka vaarantaa kiusatun terveyden tai turvallisuuden</li> <li>- epäasiallinen käytös ei ole kiusaamista, mikäli se on kertaluonteista, eikä käytös toistu</li> <li>- ihmisten väliset mielipide- tai näkemyserot eivät ne ole kiusaamista</li> <li>- jos kokee tulleen kiusatuksi, on aina hyvä keskustella asiasta häiritsijän kanssa</li> <li>- kiusaamisen jatkuessa on hyvä tehdä kirjallinen ilmoitus esimiehelle</li> </ul>

- jälkihoitoistunnot vakavan onnettomuuden, vaaratilanteen, väkivallan kohteeksi joutumisen tai muun vastaavan tilanteen jälkeen

### 3.1.13 Työhyvinvoinnin kehittäminen Työhyvinvoinnin portaat -mallin avulla

Työhyvinvoinnin avulla voi muun muassa edistää työtehoa ja -tulosta sekä vähentää työtapaturmien ja sairauspoissaolojen määriä, joten työhyvinvoinnin kehittäminen voi olla myös taloudellisesti kannattavaa. Työhyvinvoinnin kehittämiseksi on luotu Työhyvinvoinnin portaat -malli, joka perustuu humanistisen psykologian teoreetikko Abraham Maslowin tarvehierarkia-teoriaan. Maslow loi vuonna 1943 motivaatioteorian, jonka mukaan ihmisen tarpeet muodostavat hierarkian. Hierarkian ylin tavoite on itsensä toteuttamisen motiivi. Maslowin hierarkia on samalla viisi tavoitetta, josta jokainen on perustarve. Nämä perustarpeet ovat myös työhyvinvoinnin porrasaskelmia. Maslowin perustarpeet ovat psykofysiologiset perustarpeet: turvallisuuden tarve, rakkauden tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Työhyvinvoinnin portaat -mallissa on kyse ihmisen perustarpeista suhteessa työhön sekä perustarpeiden vaikutuksesta motivaatioon, jolloin hyvinvoinnin edellytyksenä on, että nämä perustarpeet tyydyttyvät sekä ihmisen työssä että elämässä. Viisi työhyvinvoinnin askelta ovat muuten samat kuin Maslowin viisi tavoitetta, mutta rakkauden tarve on muutettu liittymisen tarpeeksi. Jokaisen portaatan kohdalla tulee työhyvinvoinnin sekä työelämän näkökulmista toimintaa pystyä kokonaisvaltaisesti arvioimaan toiminnan kehittämiseksi. Arvioinnin avuksi voi käyttää erilaisia menetelmiä, esimerkiksi työhyvinvointisuunnitelmaa. Työhyvinvoinnin portaat -mallin pohjana on käytetty myös olemassa olevia TYKY- ja TYHY-malleja. (Rauramo 2008, 9, 18, 27, 29, 34–36.)

Psykofysiologiset perustarpeet on ensimmäinen askel työhyvinvoinnin portaissa. Nämä tarpeet täyttyvät, kun työ on riittävän -muttei liian- haasteellista työntekijälle ja kun vapaa-aika on riittävän virikkeellistä. Ihminen tarvitsee kuormitusta ja haasteita pysyäkseen terveenä, joten sopiva työkuormitus edistääkin terveyttä ja työkykyä, mutta liiallinen kuormitus heikentää sitä. Työn ja vapaa-ajan fyysisten ja psyykkisten kuormitusten tulee olla yksilön voimavarojen kanssa tasapainossa. Epätasapainoisesta kuormituksesta syntyy stressiä, joka puolestaan voi pahimmillaan johtaa työuupumukseen. Ensimmäiseen portaaseen kuuluu esimerkiksi, että ergonomia, työn organisointi, tehtäväkokonaisuus, työn jaksotus, valaistus ja lämpö- sekä ääniolosuhteet ovat kunnossa. Myös psykososiaalinen kuormitus, joka muodostuu työn johtamisesta, työn organisoinnista, yhteistyöstä, viestinnästä ja vuorovaikutuksesta sekä yksilöllisestä käyttäytymisestä työyhteisössä, tulee olla työntekijän voimavarojen kanssa tasapainossa. Psykososiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi tulee kiireen olla hallinnassa, työn olla mielekästä, työntekijällä olla vaikutusmahdollisuus työn kehittämiseen ja työhyvinvointia jatkuvasti parantaa. Työpaikkaliikunta ja yhteiset ruokailuhetket eivät ainoastaan edistä terveyttä vaan ne myös lisäävät yhteisöllisyyttä. (Rauramo 2008, 35, 37–38, 45, 52, 54–55, 57, 63, 65.)

Toisena askeleena on turvallisuuden tarve eli turvallinen työympäristö ja turvalliset toimintatavat niin fyysisesti kuin psyykkisestikin. (Rauramo 2008, 35.) Työturvallisuudesta voi lukea lisää luvusta 3.1.12.

Liittymisen tarve on kolmantena askeleena, sillä ihmisen olemassaolon ja toiminnan edellytyksiä ovat yhteisöt ja yhteisöllisyys. Yksilön tärkeimmäksi voimavaraksi Rauramo korottaa yhteisön samalla painottaen, että yhteiskunnan keskeisin koossa pitävä voima on yhteisyyden tunne. Hyvä yhteishenki työpaikalla sekä henkilöstöstä ja tuloksesta huolehtiminen tyydyttävät liittymisen tarvetta. Tähän askeleeseen kuuluu työyhteisön avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri. Ihmissuhteet ovat osa motivaatiota ja työhyvinvointia sekä näin ollen myös työn tuloksellisuutta. Työyhteisö ja sen jäsenet vaikuttavat yksilön itsetuntoon niin negatiivisesti kuin positiivisestikin. Liittymisen tarpeen tyydyttämiseen myös kuuluu, että ihmisten tulee saada riittävästi vaikuttaa omaan työhönsä. Toimivat esimies-alaissuhteet, kokouskäytännöt ja yhdessä työn kehittäminen ovat tärkeitä osatekijöitä liittymisen tarpeen täyttymisessä. (Rauramo 2008, 35, 122–123.)

Tähän kolmanteen askeleeseen kuuluu hyvä työilmapiiri. Ilmapiirin voidaan sanoa olevan yksilöiden havaintojen summa. Ilmapiiri rakentuu organisaatioilmapiirin, esimiehen johtamistyylin ja työyhteisön muodostamasta kokonaisuudesta. Hyvä työilmapiiri rakentuu siitä, että on hyvät esimies-alaissuhteet, hyvät käytöstavat, hyvä tiedonkulku, kehitys- ja etenemismahdollisuudet, kohtuullinen työnkuormitus, riittävä palaute, riittävä palkitseminen, oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen kohtelu, selkeä työnjako, työn ja yksityiselämän hyvä tasapaino, yhteiset arvot, hyvä yhteishenki ja yhteisöllisyys, yhteiset tavoitteet ja oman työn merkityksen ymmärtäminen. Oikeudenmukainen kohtelu voi olla työyhteisön enemmistön näkökulmasta poikkeavaa. Kun ihmisiä kohdellaan oikeudenmukaisesti, otetaan huomioon yksilön tarpeet, vahvuudet ja eroavaisuudet, jolloin kohtelu ei ole kahden yksilön kohdalla sama. Työyhteisössä on ymmärrettävä, että toista ei tarvitse rakastaa, mutta aina on tultava toimeen. Työyhteisössä, jossa ei ole luottamusta, voidaan työskennellä, mutta työhön ei ilman luottamusta sitouduta. Hyvän luottamuksen perusta on avoimuus ja avoin tiedottaminen. (Rauramo 2008, 124, 126–127, 131.) On myös hyvä muistaa, että asiat riitelevät, eivät ihmiset.

Neljäs askel on arvostuksen tarve, joka voidaan jakaa toisilta ihmisiltä saatuu arvostukseen ja itsearvostukseen. Toisilta ihmisiltä saatua arvostusta on esimerkiksi kunnia, tunnettavuus, maine tai kunnioitus. Itsearvostus puolestaan syntyy itseluottamuksesta, kompetenssista, saavutuksista ja riippumattomuudesta. Arvostuksen tarve tyydyttyä työn merkityksellisyydestä, oikeudenmukaisesta palautteesta, palkasta ja palkitsemisesta. Organisaation selkeä missio, visio ja strategia tukevat hyvinvointia ja tuottavuutta. Työyhteisöllä pitää olla eettiset ja yhteiset arvot, jotka näkyvät myös käytännössä. (Rauramo 2008, 35, 143–144.)

Viidentenä askeleena on itsensä toteuttamisen tarve, johon sisältyy niin yksilön kuin koko yhteisönkin oppimisen ja osaamisen tukeminen. Työmotivaati-

on kannalta on tärkeää, että työ mahdollistaa jatkuvan kehittymisen. Työn tulee tarjota oppimiskokemuksia, onnistumisia sekä aikaansaamisen tunteita. Aikuisoppijan keskeisiä tavoitteita ovat elinikäinen oppiminen sekä oppimaan oppimisen taidon saavuttaminen. Organisaation oppiminen ja tiimioppiminen luovat tehokkaasti uutta oppimista ja tukevat oppimiskulttuuria. Ryhmässä oppiminen on enemmän kuin ryhmän jäsenten osaamisen summa. Itsensä toteuttamisen tarve tyydyttyy, kun henkilöstö haluaa olla elinikäisiä oppijia samalla kehittäen itseään aktiivisesti. Oppimisen yksi keskeisistä periaatteista on hyvä itsensä johtaminen (katso luku 3.1.1). Työn tulee tarjota oivaltamisen iloa, oppimiskokemuksia sekä mahdollistaa, että työntekijä voi hyödyntää omia kykyjään täysipainoisesti. Oppimiseen myös kuuluu, että ymmärtää, että on lupa tehdä virheitä ja väsyä. Itsensä toteuttamisen tarpeen tyydyttymistä tukee työympäristön ja -olojen viihtyvyys. (Rauramo 2008, 35, 160–162, 165, 167, 169.)

Vapaaehtoistyössä on ihmisillä samat tarpeet. Yllä esitetyt asiat ovatkin hyvä huomioida vapaaehtoistyössä. Esimerkiksi yhteisissä tapaamisissa voi saada rakennettua yhteisöllisyyttä yhteisliikunnalla ja -ruokailulla. Työhyvinvoinnin portaat -mallin viisi porrasta ovat hyvin kattava, mutta kuitenkin selkeä tapa kartoittaa työhyvinvointia. Tutkimuksen kyselyjen vastauksista esiin tulevat kehityskohdat tutkija tulee jakamaan Työhyvinvoinnin portaat -mallin mukaisesti viiteen eri ryhmään. Tällä tutkijan tarkoituksena on saada yksittäiset erilliset kehityskohdat osaksi suurempaa työhyvinvoinnin kokonaisuutta. Teoriakohdasta ”Työhyvinvoinnin kehittäminen Työhyvinvoinnin portaat -mallin avulla” on esitetty tiivistelmä taulukossa 15, jossa esitetyt asiat on jaettu työhyvinvoinnin kannalta ydinasioihin sekä vapaaehtoistyössä erityisesti huomioitaviin asioihin. Taulukossa on sinisellä pohjalla asiat, joita työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten laadinnassa on hyödynnetty sekä vihreällä asiat, joihin työhyvinvointisuunnitelman laadinta pohjautuu.

Taulukko 15. Yhteenveto ja teorian hyödyntäminen kohdasta ”Työhyvinvoinnin kehittäminen Työhyvinvoinnin portaat -mallin avulla”

<b>Psykofysiologiset perustarpeet</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- työ on riittävän haasteellista, mutta ei liian haasteellista</li> <li>- vapaa-aika on riittävän virikkeellistä</li> <li>- ergonomia, tehtäväkokonaisuus sekä valaistus ja lämpöolosuhteet ovat kunnossa</li> <li>- psykososiaalinen kuormitus tulee olla tasapainossa työntekijän kanssa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- tulee olla vaikutusmahdollisuus työn kehittämisessä</li> <li>- työhyvinvointia tulee jatkuvasti parantaa</li> </ul>
<b>Turvallisuuden tarve</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- turvallinen työympäristö</li> <li>- turvalliset toimintatavat niin fyysisesti kuin psyykkisestikin</li> </ul>



<b>Liittymisen tarve</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- yhteisöt ja yhteisöllisyys ovat ihmisen olemassaolon ja toiminnan edellytyksiä</li> <li>- hyvä yhteishenki</li> <li>- avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri</li> <li>- hyvä työilmapiiri rakentuu mm. hyvistä käytöstavoista, hyvästä tiedonkulusta, kohtuullisesta työkuormituksesta, riittävästä palautteesta ja palkitsemisesta, oikeudenmukaisesta ja tasa-arvoisesta kohtelusta, työn ja yksityiselämän tasapainosta, yhteisistä arvoista, hyvästä yhteishengestä ja yhteisöllisyydestä sekä oman työn merkityksen ymmärtämisestä</li> <li>- hyvän luottamuksen perusta on avoimuus ja avoin tiedottaminen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- henkilöstöstä huolehtiminen</li> <li>- yhdessä työn kehittäminen on tärkeä liittymisen tarpeen täyttymisessä</li> </ul>
<b>Arvostuksen tarve</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- toisilta ihmisiltä saatu arvostus, esim. tunnettavuus, maine ja kunnioitus</li> <li>- itsearvostus syntyy esim. itseluottamuksesta, kompetenssista ja saavutuksista</li> <li>- arvostuksen tarve tyydyttyä esim. työn merkityksellisyydestä, oikeudenmukaisesta palautteesta ja palkitsemisesta</li> <li>- työyhteisöllä tulee olla yhteiset ja eettiset arvot</li> </ul>
<b>Itsensä toteuttamisen tarve</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- yksilön ja koko yhteisön oppiminen ja oppimisen tukeminen</li> <li>- oppimiseen kuuluu virheiden salliminen ja lupa väsyä</li> <li>- työn tulee mahdollistaa jatkuva kehittyminen</li> <li>- työn tulee tarjota oppimiskokemuksia, onnistumista ja aikaansaamisen tunnetta</li> <li>- työntekijän tulee saada hyödyntää omia kykyjään täysipainoisesti</li> </ul>

### 3.1.14 Työhyvinvointikysely

Yrityksissä ja organisaatioissa on alettu kiinnittämään aina vain enemmän huomiota työhyvinvointiin, ja erilaisia tutkimuksia sekä haastatteluja suoritetaan sen kartoittamiseksi. Tutkimusten ja kyselyjen avulla pyritään saamaan tietoa olemassa olevista ongelmista sekä selvyyttä työntekijöiden hyvinvoinnista. Työhyvinvointikyselyjen käyttö osoittaa, että yrityksessä ollaan kiinnostuneita henkilöstön hyvinvoinnista, työntekijöiden ääntä kuunnellaan sekä työyhteisöä pyritään kehittämään kyselyistä saadun palautteen mukaisesti. Mikäli tulosten perusteella ei kuitenkaan ryhdytä toimenpiteisiin, on vaarana, että henkilöstö kyllästyy kyselyihin ja alkaa pitämään vastaamista turhana riesana. Tällöin saadut tulokset muuttuvat epäluotettaviksi ja mahdollisesti jopa harhaanjohtaviksi. (Furman & Ahola 2002, 10–11.)

Ilmapiirin parantamiseksi tuloksista on hyvä keskustella rakentavasti keskitetyjen ratkaisujen miettimiseen. Ihmiset usein kokevat helpotukseksi sen, ettei heidän tarvitse ruotia ongelmiaan vaan saavat lähteä yhdessä rakentamaan itselle parempaa yhteistä tulevaisuutta. Positiivisessa ilmapiirissä ihmiset vapautuvat ja tuottavat runsaasti erilaisia ratkaisuideoita. Tällaisessa myönteisessä ilmapiirissä myös työyhteisön kehittämiseen varauksellisesti suhtautuvat henkilöt osallistuvat yleensä mielellään ratkaisukeskeisesti ohjattuihin keskusteluihin. Tällaista prosessia, jossa ongelmat käännetään tavoitteiksi ja saadaan ihmiset motivoitumaan asettamiensa tavoitteiden saavuttamiseksi, voidaan kutsua reteaming prosessiksi. Reteamingia voidaan käyttää työyhteisön ilmapiirin parantamisessa, joukkuehengen vahvistamisessa, työryhmän jäsenten

keskinäisen yhteistyön tehostamisessa sekä muiden erilaisten kehittämistavoitteiden saavuttamisessa. (Furman & Ahola 2002, 11–15.)

Myöskin tässä tutkimuksessa yhtenä tarkoituksena on osoittaa työhyvinvointikyselyllä vapaaehtoistyöntekijöille, että kansalaisjärjestössä vapaaehtoistyöntekijöiden hyvinvointi koetaan tärkeänä, vapaaehtoistyöntekijöiden ääntä halutaan kuunnella ja kansalaisjärjestön vapaaehtoistoimintaa halutaan kehittää kyselystä saadun palautteen mukaisesti. Kyselyjen tuloksista käynnistetään usein keskustelu. Koska kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijät ovat hajaantuneina valtakunnallisesti ympäri Suomea, ei keskustelulle ole mahdollisuutta. Työhyvinvointikyselyn pohjalta tehdyn työhyvinvointisuunnitelman avulla on kuitenkin tarkoituksena parantaa ilmapiiriä ja edistää työntekijöiden henkistä hyvinvointia. Työhyvinvointikyselyssä pyydetään vapaaehtoistyöntekijöitä ideoimaan ongelmiin ratkaisuja sen sijaan, että heitä pyydetäisiin nimeämään, mistä ongelmat johtuvat tai kenen syytä ongelmat ovat. Tavoitteena on, että vapaaehtoiset motivoituvat toteuttamaan työhyvinvointisuunnitelmaa, kun suunnitelma on laadittu vapaaehtoistyöntekijöiden kyselyssä antamien vastausten pohjalta. Työhyvinvointikysely-kohdan teoriataustasta on työhyvinvoinnin kannalta esitetty ydinasiat taulukossa 16.

Taulukko 16. Työhyvinvointikysely-teoriataustan yhteenveto ja teorian hyödyntäminen

<b>Työhyvinvoinnin ydinasiat:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- tutkimusten ja kyselyjen avulla saadaan tietoa olemassa olevista ongelmista ja selvyyttä työntekijöiden hyvinvoinnista</li> <li>- työhyvinvointikysely osoittaa, että henkilöstön hyvinvoinnista ollaan kiinnostuneita ja työntekijöiden ääntä kuunnellaan</li> <li>- työyhteisöä pyritään kehittämään kyselyistä saadun palautteen mukaisesti</li> <li>- positiivinen, kannustava ja ratkaisukeskeinen lähestymistapa on parempi kuin varsinaisesti itse ongelmista puhuminen</li> <li>- huomio kannattaa kiinnittää toiveisiin ja tavoitteisiin sekä niiden saavuttamiseen</li> <li>- olemassa olevat voimavarat on hyvä kartoittaa</li> <li>- myönteistä kehitystä kannattaa vahvistaa</li> <li>- ihmiset saadaan motivoitumaan saavuttamaan tavoitteet, kun ongelmat käännetään tavoitteiksi</li> </ul>

### 3.1.15 Työhyvinvointisuunnitelma

Työyhteisön kehittämisessä ensiksi valitaan kehittämistavoite ja sen jälkeen ryhdytään kehittämään työyhteisöä haluttuun suuntaan. Ihannetilanne kannattaa kuvata ja miettiä esimerkiksi, miten tulokset näkyvät käytännössä. Kuvauksen kaikki tuplanegatiivit tulee kääntää positiiviksi. Kehittämistavoitteen hyödyt ja ennalta kuvitellut prosessin edistymisen välivaiheet kannattaa listata. Jotta tavoitteiden saavuttaminen olisi helpompaa, kannattaa miettiä etukäteen sekä asioita, jotka saattavat vaikeuttaa tavoitteiden saavuttamista että syitä, miksi onnistumiseen kannattaa uskoa. Tavoitteen saavuttamiseksi kannattaa suunnitella konkreettisia toimenpiteitä sekä varautua vastoinikäymiin ja siihen, että edistys on odotettua hitaampaa. Esitystä kannattaa seurata kiinnittämällä huomiota pieneenkin tavoitteen suuntaiseen kehitykseen. Ta-

voitteen edistämiseksi tehdyistä toimenpiteistä kannattaa pitää kirjaa ja edistyksestä kannattaa keskustella. Saavutuksista saa olla ylpeä ja kiitosta tulee myös jakaa auliisti. (Furman & Ahola 2002, 138–147.)

Työhyvinvointisuunnitelman tarkoituksena on tukea työyhteisön kulkua kohti työyhteisön yhdessä määrittelemää päämäärää ja laadinnan perustana on työpaikan nykytilan arviointi ja muut mahdollisesti aiemmin tehdyt selvitykset ja suunnitelmat. Työhyvinvointisuunnitelma tulee aina laatia työpaikan lähtökohdista niin, että asioissa edetään pienin askelin, siten että tavoitteet ovat realistisia. On tärkeää, että mahdollisimman moni pääsee osallistumaan kehittämiskohteiden valintaan sekä kehitysideoiden toteuttamiskelpoisuuden arviointiin. Työhyvinvoinnin portaat -mallin mukaan on laadittu työhyvinvointisuunnitelman mallipohja, jossa on tarkoitus valita kolme tärkeintä kehittämiskohdetta. Valittujen kehittämiskohteiden on tarkoitettu olevan sellaisia, jotka voidaan toteuttaa vuodessa. Rauramon työhyvinvointisuunnitelma rakentuu henkilöstön taustatiedoista sekä kehittämiskohteiden tunnistamisesta ja valinnasta. Työhyvinvointisuunnitelman tueksi on laadittu taulukko, joka auttaa havainnoimaan työhyvinvoinnin kehittämishaasteita. Taulukossa on kaikki viisi työhyvinvoinnin porrasta (psykofysiologiset perustarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve) sekä kohdat ”Mitä toimenpiteitä?”, ”Kenelle?”, ”Milloin?” ja ”Kuka vastaa ja miten arvioidaan?”. Näiden avulla voidaan helposti käydä läpi kaikki viisi porrasta sekä luoda kehittämiskohteille toteuttamissuunnitelmat. (Rauramo 2008, 181–182, 184–185)

Myös tutkimuksessa on työhyvinvointisuunnitelman tarkoituksena tukea kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöyhteisöä kulkemaan kohti vapaaehtoisten työhyvinvointikyselyn vastauksissa määrittelemää päämäärää. Työhyvinvointisuunnitelman laadinnassa onkin pohjana tutkimuksen työhyvinvointikyselystä saadut tulokset. Lähtökohtana on edetä parannustoimenpiteissä pienin askelin, mutta työhyvinvointikyselyn vastaukset tulevat määrittämään tarkemmin parannustoimenpiteet. Joka tapauksessa työhyvinvointisuunnitelman tavoitteet asetetaan realistisesti, niin että ne ovat käytännössä toteutettavia.

On tärkeää, että mahdollisimman moni pääsee osallistumaan kehittämiskohteiden valintaan sekä kehitysideoiden toteuttamiskelpoisuuden arviointiin, mutta valtakunnallisessa kansalaisjärjestössä se ei liene toteutettavissa. Työhyvinvointisuunnitelman kehityskohteet ja toteutussuunnitelmat ovat mahdollista kuitenkin laatia työhyvinvointikyselyn vastausten pohjalta. Tutkimuksessa tullaan sijoittamaan työhyvinvointisuunnitelman kehityskohteet sekä toteutussuunnitelma Työhyvinvoinnin portaat -mallin työhyvinvointisuunnitelman mallitaulukkoon. Teoriataustan mukaan kehittämiskohteiksi on tarkoitus valita kolme tärkeintä asiaa, mutta työhyvinvointikyselyn tulokset tulevat käytännössä määrittelemään tämän tutkimuksen työhyvinvointisuunnitelman kehittämiskohteiden lukumäärän. Valitut kehittämiskohteet pyritään kuitenkin valitsemaan siten, että ne voidaan toteuttaa vuodessa. Työhyvinvoinnin portaat -mallin työhyvinvointisuunnitelman mallitaulukkoon on tutkija nähnyt tarpeel-

liseksi lisätä kohtaan ”Kuka vastaa?” kohdan ”ja mistä”. Taulukkoon on myös lisätty uutena kohdat ”Seuranta” ja ”Lisäresurssien tarve”.

### 3.2 Kansalaisjärjestön työhyvinvoinnin nykytilanteen kuvaus

Vaikka tutkimuksen toimeksiantajana toimivassa kansalaisjärjestössä ei ole vapaaehtoistyöntekijöille tehty työhyvinvointi- tai työturvallisuuskyselyä, eikä työhyvinvointisuunnitelmaa, on vapaaehtoistyöntekijöille laadittu ohjeistuksia yhteistyöstä, työturvallisuudesta, riskienhallinnasta sekä väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisystä. Lisäksi vapaaehtoistyöntekijöiltä on kysytty sähköpostitse työhyvinvointiin liittyvistä asioista, kuten yhteistyöstä, yhteishengestä, vastuista, koulutuksesta, ennakko-odotuksista, haasteista sekä tuesta. Vapaaehtoisia on myös rohkaistu antamaan työhyvinvointiin liittyvistä asioista palautetta, kritiikkiä ja kehitysideoita.

Kansalaisjärjestössä panostetaan työturvallisuuteen hankkimalla vapaaehtoistyöntekijöilleen erilaisia varusteita ja turvavälineitä aina tarpeen mukaan. Myös kansalaisjärjestön strategiassa on huomioitu vapaaehtoistyöntekijät ja heidän työhyvinvointinsa, muun muassa kouluttamisen lisäämisen, viestinnän parantamisen, jaksamisen tukemisen, avoimuuden lisäämisen ja yhteishengen parantamisen kautta.

## 4 TUTKIMUSOTE JA MENETELMÄT

Opinnäytetyön tieteenfilosofinen näkökulma on lähempänä subjektiivista lähestymistapaa kuin objektiivista. Metateoreettisena lähtökohtana on tulkinnallis-hermeneuttinen paradigma. Tutkimusote on kvalitatiivinen. Opinnäytetyö on empiirinen tapaustutkimus, jossa käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmetodia. Lisäksi opinnäytetyötä täydennetään kvantitatiivisen tutkimuksen kyselyllä. Metodologisina valintoina ovat avoin haastattelu, kvantitatiivinen strukturoitu kysely ja kvalitatiivinen kirjallinen strukturoitu haastattelu. Instrumentteina käytetään haastattelukysymyksiä, strukturoitua kyselyä ja kirjallista haastattelua. Tutkimusotteesta ja menetelmistä on esitetty tiivistelmä taulukossa 17.

Kvalitatiivinen tutkimus etenee yksityisestä yleiseen, ja siinä lopputulokseen vaikuttaa yhtäaikaaisesti useampi tekijä. Tutkimus on kvalitatiivinen, jos raportoinnissa käytetään hyvin vähän numeraalisia osoittimia, ja raportointi pääsääntöisesti perustuu kuvailevaan kerrontaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 24–25.) Tutkimuksessa tuloksia käsitellään pääasiassa sanallisesti kuvaillen. Vaikka kysely on kvantitatiivinen, käsitellään kyselystä saatuja tuloksia pääasiassa kvalitatiivisena datana. Kyselyn luottamuksellisessa liitteessä esitetään myös kvalitatiivisia numeraalisia tietoja. Julkisessa osassa numeraalinen tieto on lähinnä suuntaa-antavaa. Numeraalisia tietoja tuodaan jonkin verran esille tutkimuksen julkisessa osassa, kun kerrotaan kysymysten kanssa samaa mieltä olevien prosenttiosuus kaikista vastaajista. Avoimista keskusteluista, avoimesta haastattelusta ja lomakehaastattelusta saadaan suoraan kvalitatiivista dataa, jota käsitellään tutkimuksessa sellaisenaan.

Tutkimuksen aiheesta on hyvin vähän aikaisempaa teoriataustaa, eikä tutkija löytänyt theseus.fi-sivustoilta aiheesta aikaisempia Master's-tason opinnäytteitä. Täten tutkimukseen sopii kvalitatiivinen tutkimusote aikaisemman teoriataustan puuttumisen johdosta. Kvalitatiivisen tutkimusotteen valintaa myös puoltaa, että tutkittavasta asiasta halutaan saada syvälinen näkemys, jonka avulla on myös tarkoitus luoda uusia ajatuksia asiasta. Lisäksi tutkittavasta asiasta halutaan saada rakennettua kokonaiskuva, joka tukee kvalitatiivisen tutkimusotteen valintaa. Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksien ei tarvitse olla yleistettävissä, vaan riittää, että tulokset pätevät kohdetapauksessa. Tässä tutkimuksessa tulokset ovat kohderyhmälleen päteviä, mutta ne eivät ole muuten suoraan yleistettävissä. Myös tästä syystä tutkimus on perusteltua tehdä kvalitatiivisena. (Kananen 2014, 17.)

Laadulliselle eli kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimus tahtuu luonnollisessa ympäristössään, kuten nytkin tehtävässä tutkimuksessa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto yleensä kerätään vuorovaikutussuhteessa. Tämän tutkimuksen avoimet keskustelut ja haastattelu tehdään vuorovaikutussuhteessa, kuten myös työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymykset sekä työhyvinvointisuunnitelma. Kyselyyn ja lomakehaastatteluun

vastaaminen eivät kuitenkaan tapahdu vuorovaikutussuhteessa. Tutkija tunnistaa oman vaikutuksensa tutkimukseen ja sen lopputulokseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen luonteen mukaisesti tutkija on itse aineiston kerääjä ja tutkimusaineisto on monilähteistä, eli haastatteluilla sekä kyselyillä saatua sanallista ja numeraalista aineistoa. (Kananen 2014, 18.) Tutkimuksessa pyritään saavuttamaan paras hyöty täydentämällä kvalitatiivista tutkimusmetodia kvantitatiivisella kyselyllä. Tutkimus alkaa kvalitatiivisilla avoimilla keskusteluilla, joita seuraa kvantitatiivinen strukturoitu kysely. Kyselyä täydennetään kvalitatiivisilla vapaa sana -kohdilla. Kyselyn tuloksien käsittelyä täydennetään kvalitatiivisella avoimella haastattelulla ja lopuksi tehdään kvalitatiivinen kirjallinen strukturoitu haastattelu.

Ontologinen oletus eli oletus todellisuuden luonteesta on kvalitatiivisella haastattelulla subjektiivinen ja niin moninainen kuin haastateltavat sen kokevat. Haastattelussa on yhtä monta todellisuutta kuin mitä on henkilöäkin, ja kvalitatiivisen tutkimusotteen mukaisesti tutkittava kohde ja tutkija ovatkin vuorovaikutuksessa. Hermeneuttista paradigmaa edustava tutkija on tietoinen siitä, että tutkijan oma persoonallisuus ja tunteet vaikuttavat itse tutkimukseen. Kvalitatiiviseen tutkimusotteeseen kuuluu, että yksilön ääni tulee kuuluiin, mikä näkyy myös siinä, että raportointi on kuvailevaa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 22–24.)

Opinnäytetyön lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus, sillä tapaustutkimuksen tarkoituksena on tuottaa todellisesta tilanteesta tai toimintaympäristöstä tietoa sekä saada aikaan kehittämisehdotuksia ja parannusideoita. Tapaustutkimuksella on myös tarkoitus saada luotua syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa, jolla voidaan muodostaa kehittämiskohteesta kokonaisvaltainen ymmärrys. Nyrkkisääntönä voidaan sanoa, että tapaustutkimuksessa ei yksinkertaisteta tutkittavaa asiaa liikaa, vaan tarkoituksena on saada selville suppeasta kehittämiskohteesta paljon, eikä niinkään laajasta kehittämiskohteesta vähän. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 52.) Näin ollen tapaustutkimus sopii valittuun vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin kartoittamiseen sekä työhyvinvointisuunnitelman laatimiseen, jossa tuotetaan todellisesta tilanteesta laajalti tietoa sekä luodaan kehittämisehdotuksia ja parannusideoita. Myös tapaustutkimuksen kysymykset ”miksi” ja ”miten” sopivat tämän opinnäytetyön kysymyksiksi. (Ojasalo ym. 2014, 53).

Haastattelu on yleinen tiedonkeruumenetelmä, jonka avulla voi tutkittavaa asiaa selventää tai syventää. Haastattelumenetelmiä on useampia, ja valinta on hyvä tehdä miettimällä, minkälaista tietoa tutkija tarvitsee tapaustutkimuksessaan. Avoin haastattelu on avointa keskustelua tutkittavasta aiheesta. Avoimessa haastattelussa sekä tutkija että haastateltava osallistuvat aktiivisesti ja tasapuolisesti keskusteluun, joka voi olla hyvin epämuodollista. (Ojasalo ym. 2014, 106, 108–109.) Avoin haastattelu on valittu opinnäytetyön metodiksi taustatiedon hankintaan soveltuvuuden ja avoimen keskustelun mahdollisuuden vuoksi.

Kysely on valittu toiseksi metodiksi, sillä kyselyn etuna on, että sillä voidaan kerätä tietoa suurelta joukolta ihmisiä useammasta eri asiasta yhtäaikaaisesti. Kysely on halpa, nopea ja tehokas tapa kerätä aineistoa. Kyselystä saadaan usein numeraalisia tuloksia, joita on selkeä esittää. (Ojasalo ym. 2014, 121.) Näihin seikkoihin nojaten on kyselyn valinta perusteltua.

Kolmanneksi metodiksi on valittu kvalitatiivinen kirjallinen strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu. Haastattelussa ihminen nähdään subjektina, jolle annetaan mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 205, 208). Koska tutkija haluaa antaa vapaaehtoistyöntekijöille mahdollisuuden tuoda esille omat mielipiteet työhyvinvointisuunnitelmasta ja sen laadintaprosessista, on haastattelun valinta perusteltua. Haastattelu tehdään noin 70 vapaaehtoistyöntekijöille, joten myös siksi kirjallisen lomakehaastattelun valinta on perusteltua. Taulukon 17 jälkeen on seuraavaksi luvuissa 4.1, 4.2 ja 4.3 esitetty käytetyistä metodeista yleistä teoriaa. Luvussa 5 kerrotaan tarkemmin, miten valittuja metodeja on tutkimuksessa sovellettu

Taulukko 17. Tutkimusote ja menetelmät

Tutkimusote ja menetelmät
<ul style="list-style-type: none"> <li>- filosofinen näkökulma on lähempänä subjektiivista lähestymistapaa kuin objektiivista</li> <li>- metateoreettisena lähtökohtana on tulkinnallis-hermeneuttinen paradigma: tutkija on tietoinen siitä, että tutkijan oma persoonallisuus ja tunteet vaikuttavat itse tutkimukseen</li> <li>- kvalitatiivinen tutkimusote: yksilön ääni tulee kuuluviin ja raportointi on kuvailevaa</li> <li>- empiirinen tapaustutkimus: tarkoituksena on tuottaa todellisesta tilanteesta ja toimintaympäristöstä tietoa sekä saada aikaan kehittämisehdotuksia ja parannusideoita, lisäksi kysymykset ”miksi” ja ”miten” sopivat opinnäytetyöhön</li> <li>- opinnäytetyötä täydennetään kvantitatiivisen tutkimuksen kyselyllä</li> <li>- metodologiset valinnat: avoin haastattelu, kvantitatiivinen strukturoitu kysely ja kvalitatiivinen kirjallinen strukturoitu haastattelu</li> <li>- instrumentit: haastattelukysymykset, strukturoitu kysely ja kirjallinen haastattelu</li> <li>- tutkimus etenee yksityisestä yleiseen ja lopputulokseen vaikuttaa yhtäaikaaisesti useampi tekijä</li> <li>- raportointi pääosin kuvailevaa kerrontaa, numeraalisia osoittimia käytetään vähän</li> <li>- avoimista keskusteluista ja haastattelusta sekä lomakehaastattelusta saadaan kvalitatiivista dataa</li> <li>- kyselystä saatuja tuloksia käsitellään pääasiassa kvalitatiivisena datana</li> <li>- kvalitatiivisen tutkimusotteen mukaisesti tutkittavasta asiasta pyritään rakentamaan kokonaiskuva</li> <li>- tutkimustulokset eivät olla suoraan yleistettävissä, tulokset pätevät kohdetapauksessa</li> <li>- tutkimus tapahtuu luonnollisessa ympäristössään</li> <li>- tutkimusaineisto on monilähteistä ja aineisto kerätään vuorovaikutussuhteessa</li> </ul>

#### 4.1 Avoin haastattelu

Haastattelu on joustava menetelmä, jolla voidaan kerätä tietoa, kuulla ihmisten mielipiteitä, käsityksiä ja uskomuksia. Haastattelu koetaan yleensä miellyttävänä, sillä haastateltavat tietävät jo etukäteen mitä on odotettavissa. Myös tutkija tietää etukäteen suunnilleen, miten haastatteluun valmistaudutaan ja miten se toteutetaan eli mitä haastattelu edellyttää tutkijalta. Haastattelun voi

tehdä monella eri tapaa ja eri lähtökohdasta, yhtenä ääripäänä pelkkien kysymysten ja eri vaihtoehtojen ääneen lukeminen ja niistä vastauksen valitseminen tai toisena ääripäänä keskustelu, jossa myös haastateltava voi vaikuttaa keskustelun kulkuun. Keskusteluun pohjautuvat haastattelut perustuvat kielelliseen vuorovaikutukseen, jolla voidaan myös saada esille asioita, joita muilla tavoin voisi olla vaikea saada selville. Haastattelussa yksi puhuu ja toinen kuuntelee eli se on tarkoituksellinen keskustelu. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 11.)

Haastattelu ei kuitenkaan ole niin helppoa ja yksinkertaista, kuin miltä se aluksi kuulostaa. Haastattelun tuloksiin sisältyy aina tulkintaa. Haastattelu on siis niin asiayhteys- kuin tilannesidonnaistakin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 12.) Myös yksilön tiedot, taidot, asenteet, tunteet sekä aikaisemmat kokemukset saattavat vaikuttaa siihen, miten yksilö ajattelee asioista haastatteluhetkellä. Yksilön asenteet myös määräävät, miten hän havainnoi ja mitä hän vastaanottaa. (Sydänmaanlakka 2012, 190.)

Haastattelussa annetaan ihmisille mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita vapaasti, ja haastattelu sopii metodiksi silloin, kun tutkijan on vaikeaa tietää etukäteen vastausten suuntaa. Haastattelu antaa mahdollisuuden saada syvempää tietoa esimerkiksi pyytämällä haastateltavalta mielipiteille perustelua, jolloin vastaukset voi myös sijoittaa laajempaan asiayhteyteen. Arkojen ja vaikeiden asioiden selville saamiseen on haastattelu myös sopiva metodi. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 35.)

Haastattelu on käsitteisiin, merkitykseen ja kieleen perustuvaa toimintaa, jossa kaksi ihmistä tapaa ja tuo aiemmat kokemuksensa mukaan tilanteeseen. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 41.) Haastattelua voi luonnehtia keskusteluksi, jossa kuitenkin on ennalta päätetty tarkoitus, sillä se tähtää informaation keräämiseen. Näin ollen samaan tapaan kuin keskustelussakin, on haastattelussa niin kielellistä kuin ei-kielellistäkin kommunikaatiota. Haastattelussa välittyvät ajatusten lisäksi myös asenteet, mielipiteet, tiedot ja tunteet. Haastattelu tapahtuu kasvotusten, jolloin sekä haastattelija että haastateltava vaikuttavat toinen toiseensa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 42.)

Haastattelua tehtäessä on otettava huomioon, että emme voi olla koskaan täysin varmoja muiden ihmisten käsityksistä, sillä jokainen luo oman käsityksensä todellisuudesta. Meidän tulee kuitenkin olettaa, että voimme ymmärtää asiat samoin kuin toiset. Lisäksi tulee ymmärtää, että ympäröivästä maailmasta ei voida tavoittaa ehdotonta totuutta, sillä eri aikoina ja eri kulttuureissa on samoista asioista hyvinkin erilaiset käsitykset, jopa ristiriitaiset. Näin ollen voidaan sanoa, että tutkija on itse yksi tutkimusvälineistä, mutta siitäkin huolimatta tulee tutkimuksen pyrkiä heijastamaan tutkittavien maailmaa. Haastattelu on vuorovaikutusta, jossa myös tutkijan omat aiemmat kokemukset ja esimerkiksi asenteet ja tunteet vaikuttavat sekä itse haastatteluun että siihen, miten hän ymmärtää haastateltavan maailmaa. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on oleellista, että tutkija itse tunnistaa oman osuutensa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 18, 192.)



Haastattelututkimukseen liittyy myös eettisyys tutkimusprosessin jokaiseen vaiheeseen. Tutkimuksesta tulee kertoa haastateltaville todenmukaisesti, jolloin heidän suostumuksensa perustuu oikeaan tietoon. Kaikki haastateltavien antamat tiedot ovat luottamuksellisia, jolloin vastausten purkamisvaiheessa tulee tutkijan päättää, miten syvällisesti ja kriittisesti haastattelut analysoidaan. Luottamuksellisuuden tuleekin aina säilyä koko haastatteluprosessin läpi, ja haastattelijalla on aina vaitiolovelvollisuus. Pelkkä luottamuksellisuus ei riitä, vaan myös haastateltavien yksityisyys tulee huomioida haastatteluprosessin eri vaiheissa. Tuloksien purkuvaiheessa tulee huomioida, että haastateltavien lauseita tulkitaan eettisesti siten, ettei haastateltavien sanomaa vääristellä tulkintaa tehtäessä. Todentamisvaiheessa tutkijalla on eettinen velvollisuus esittää mahdollisimman varmaa ja todennettua tietoa. Raportointivaiheessa eettisyys on huomioitava siten, että luottamuksellisuus tulee säilyä ja ennalta tulee ottaa huomioon mahdolliset seuraukset, joita raportista voi koitua muun muassa haastatelluille ihmisille. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 20.)

Avoimen haastattelun etuna on, että se on joustava sen mukaan, kuinka paljon tietoa tarvitaan. Haastattelu voikin kestää joko lyhyen aikaa, esimerkiksi kymmenen minuuttia, tai pidemmän aikaa, kuten useita tunteja. Haastattelija voi itse valita tarpeen mukaan, onko hän kysymysten esittäjä vai aktiivinen tutkittavan asian ajatteluun osallistuva henkilö. (Ojasalo ym. 2014, 107.) Haastattelun toisena etuna on, että se motivoi vastaamaan enemmän kuin esimerkiksi lomakekysely. Haastattelussa on mahdollista myös säädellä haastattelun kulkua ja aiheiden järjestystä. Haastattelu on joustava menetelmä, jossa on helppo pyytää täsmennyksiä tutkittaviin asioihin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 36.)

Haastattelun tulee olla ennalta suunniteltu, jolloin tutkija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen ja teoriaan. Haastattelijan tulee panna haastattelu alulle ja myös ohjata haastattelun kulkua. Tärkeää on, että haastattelija motivoi haastateltavaa ja myös ylläpitää tätä motivaatiota. Haastattelijan tulee tuntea roolinsa, mutta haastateltava oppii puolestaan oman roolinsa vasta haastattelun edetessä. Haastateltavan on aina voitava luottaa siihen, että hänen antamansa tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja haastattelija säilyttää vaitiolovelvollisuutensa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 43.)

Haastatteluissa yksilöt sekä lähettävät sanomia että vastaanottavat niitä, joten haastattelut perustuvat kielen käyttöön. Kuitenkin haastattelussa vuorovaikutus koostuu sekä sanallisesta viestinnästä, kuten sanoista, kielellisestä merkityksestä ja tulkinnasta, että sanattomasta viestinnästä. Haastattelussa saadut vastaukset heijastavat lisäksi haastattelijan läsnäoloa, haastattelijan tapaa kysyä asioita sekä jo kysyttyjä kysymyksiä ja saatuja vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 48–49.)

Kvalitatiivisessa haastattelussa tulee miettiä tarkkaan haastateltavien määrä. Liian pienellä aineistolla ei voi tehdä yleistyksiä tai testata ryhmien välisiä eroja, ja liian suurella aineistolla ei puolestaan voi tehdä syvällisiä tulkintoja.

Keskimääräisesti haastateltavia on 15. Koska tutkija itse valitsee haastateltavat, on mahdollista, että hän joko ennalta päättää haastateltavien lukumäärän tai päättää haastatella henkilöitä niin kauan, kuin kokee saavansa haastateluista uutta tietoa. Jälkimmäisessä tapauksessa haastattelut lopetetaan, kun tutkijasta aineiston määrä on riittävä. Koska kvalitatiivisessa tutkimuksessa olennaista on, että jokainen tapaus on ainutlaatuinen, on mahdollista, että jokainen haastattelu tuo uusia näkökulmia tutkimukseen. Tämä voi luoda ongelman tutkimuksen rajaamiseen, jos haastattelujen määrää ei ole ennalta päätetty. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 58–60.)

Onnistuneen haastattelututkimuksen kannalta on olennaista, että haastattelija tuntee tutkittavan aihepiirin ja ymmärtää ja muistaa, mikä on haastattelun tarkoitus, jotta hän kykenee ylläpitämään keskustelua oikeasuuntaisesti. Haastattelijan tulee puhua selkeästi, ymmärrettävästi ja yksinkertaisesti esittäen lyhyitä ja helppoja kysymyksiä. Tutkimuksen kannalta on myös tärkeää, että haastattelija ymmärtää ihmisten käyttäytymistä ja on herkkä käyttäytymisvihjeille, jotta hän pystyy havainnoimaan haastateltavan kielellisten vihjeiden lisäksi myös ei-kielellisiä vihjeitä. Luonnollisestikin haastattelijan tulee pystyä tulemaan toimeen erilaisten ihmisten kanssa, eikä haastateltavia kohtaan saa suhtautua ennakkoluuloisesti. Tutkimuksen tavoitteisiin tulee suhtautua vakavasti, ja haastattelijan on hyvä olla luottamusta herättävä, jotta haastateltavat kertovat myös henkilökohtaisia ja luottamuksellisia asioita. Ulkonäkönsä, puheutumisensa ja puhetyylinsä puolesta haastattelijan tulee olla huomiota herättämätön ja mahdollisimman vähän provosoiva. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 68–69.)

Haastateltavat henkilöt valitaan siten, että he edustavat sitä ryhmää, joka on tutkittavana kohteena. Haastattelun sopiminen kannattaa tehdä henkilökohtaisen kontaktin kautta, sillä se helpottaa sekä haastatteluun suostumista että myöhemmin haastattelun aloittamista. Koska joillain ihmisillä on taipumus välttää uusia tilanteita, joutuu tutkija mahdollisesti suostuttelemaan haastateltavaa. Henkilökohtaisella kontaktilla voi varmistaa, että tutkimuksen aihe esitetään myönteisessä muodossa, haastateltava saa kaikki tarvitsemansa tiedot, haastateltava uskoo sekä tutkijaan että hänen asiaansa ja lisäksi tutkija saa tilaisuuden kertoa haastateltavalle, miksi juuri hänen osallistumisensa on tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta. Haastatteluun suostumista tukee myös se, että haastateltava saa itse valita haastatteluajankohdan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 83–86.)

Itse haastattelu on hyvä aloittaa vapaamuotoisella keskustelulla, sillä siten haastattelija ja haastateltava voivat tutustua toisiinsa ja samalla kumpikin saa käsityksen toisesta. Vapaamuotoisella keskustelulla voidaan myös synnyttää luottamuksellisuus, joka on haastattelun onnistumisen kannalta oleellista. Varsinaisen haastattelun alussa on hyvä selvittää haastateltavalle, ettei kysymyksiin odoteta varsinaista tietoon perustuvaa vastausta, vaan tutkija on kiinnostunut kuulemaan myös haastateltavan mielipiteitä ja ajatuksia. Keskustelun tulee olla myös itse haastattelutilanteessa vapautunutta, joten haastattelija ei saa olla liian vahvassa auktoriteetin asemassa. Luottamuksellisuuden sekä

moraalisen vaitiolovelvollisuuden säilyminen on erityisen tärkeää. Siksi haastattelijan tulee tehdä selväksi, ettei saatuja tietoja, esille tulleita asioita tai mielipiteitä tulla myöhemmissä haastatteluissa, raportissa tai muissa yhteyksissä esittämään siten, että haastateltava voitaisiin tunnistaa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 90, 96, 101.)

Haastattelun onnistumiselle on myös esteitä, joista vakavin on se, ettei haastattelija keskity kuuntelemaan haastateltavaa, sillä haastattelussa ei ole ennalta ajateltu lopullisia kysymyksiä ja kysymysvirta syntyykin saaduista vastauksista. Jos vastauksia ei kuunnella tarkkaan on mahdollista, että tärkeitä jatkokysymyksiä jää kysymättä, jatkokysymykset ovat haastateltavan kannalta vieraasta aiheesta tai haastattelija kysyy asiaa, johon haastateltava on juuri vastannut. Haastattelijan keskittymisen herpaantuminen ja vastausten kuuntelematta jättäminen laskee haastateltavan motivaatiota vastata enää kysymyksiin. Haastateltavan motivaation puute onkin toiseksi merkittävin este haastattelun onnistumiselle. Vastausmotivaatioon vaikuttavat monet eri tekijät, mutta yksi yleisimmistä motivaatioon negatiivisesti vaikuttavista tekijöistä on kiire. Kiireessä haastateltava vastaa mahdollisimman lyhyesti ja nopeasti, jotta tilanne olisi pian ohi. Haastattelijan tehtävänä onkin pyrkiä varmistamaan, että haastattelu voidaan tehdä mahdollisimman kiireettömänä ja rauhallisena aikana. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 124–126.)

Aineiston laadulla on merkitystä, ei sen määrällä, joten aineisto on hyvä analysoida mahdollisimman pian haastattelun jälkeen, jolloin asiat ovat vielä tutkijan tuoreessa muistissa. Mahdollisimman nopea tulosten purku vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. Nauhoitetun aineiston litteroinnissa, eli puhtaaksi kirjoittamisessa, tulee päättää kirjoitetaanko teksti puhe- vai kirjakielen mukaisesti. (Ojasalo ym. 2014, 110–111.) Tekstin voi kirjoittaa puhtaaksi eri tarkkuudella siten, että tarkimmalla tasolla puheen lisäksi huomioidaan myös esimerkiksi äänenpainot ja tauot. Näitä äänenpainoja ja taukoja merkitään yleensä erikoismerkein. Usein kuitenkin karkea puhtaaksikirjoittamisen taso on riittävä. Tällöin lauseen ydin huomioidaan tiivistetyssä muodossa, eikä vastaajan ilmaisutapaa tuoda esille. Loppuraportissa on hyvä esittää sanatarkkoja kuvauksia sellaisenaan sitaatein. (Kananen 2014, 102.)

Jos haastattelut on tallennettu esimerkiksi sanelulaitteella, haastateltavia on ollut vähän ja haastattelut ovat olleet lyhytkestoisia, on päätelmiä mahdollista tehdä suoraan tallenteista. Litteroinnissa eli puhtaaksikirjoituksessa puolestaan voidaan esimerkiksi haastattelusta saadut vastaukset kirjoittaa tekstiksi kokonaisuudessaan. Jos tutkija kuitenkin tuntee hyvin aineistonsa ja tunnistaa vastauksista nousevat teema-alueet, ei ole tarpeen puhtaaksikirjoittaa koko haastattelua sanatarkasti. Puhtaaksikirjoituksen tarkkuus riippuu myös tutkimusotteesta sekä itse tutkimuksesta. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 138–139, 142.) Avoimesta haastattelusta on esitetty tiivistelmä taulukossa 18.

Taulukko 18. Avoin haastattelu

Avoin haastattelu
<ul style="list-style-type: none"> <li>- joustaa sen mukaan, kuinka paljon tietoa tarvitaan (strukturoidu haastattelu – keskustelu)</li> <li>- motivoi paremmin vastaamaan kuin esimerkiksi lomakekysely</li> <li>- saadaan asioista syvää tietoa, vastausten suunnan ei täydy olla etukäteen tiedossa</li> <li>- sopii arkaluontoisten ja vaikeiden asioiden tutkimiseen</li> <li>- haastattelija voi valita, onko hän kysymysten esittäjä vai aktiivinen osallistuva henkilö</li> <li>- tilanne sidonnainen, haastattelija ja haastateltava ovat vuorovaikutuksessa keskenään</li> <li>- tutkijan tulee etukäteen tutustua tutkimuksen kohteeseen ja teoriaan</li> <li>- haastattelija aloittaa haastattelun, ohjaa sen kulkua ja motivoi haastateltavaa vastaamaan</li> <li>- haastateltavien tulee edustaa tutkittavaa aihetta</li> <li>- haastateltavien lukumäärän voi päättää ennalta tai haastatella henkilöitä niin kauan, kuin haastatteluista saadaan uutta tietoa</li> <li>- haastattelijan tulee puhua selkeästi, ymmärrettävästi ja yksinkertaisesti</li> <li>- haastattelijan tulee pystyä tulemaan toimeen erilaisten ihmisten kanssa</li> <li>- haastattelijan ulkonäkö, pukeutuminen ja puhetyyli eivät saa herättää huomiota</li> <li>- haastateltavan tulee uskoa sekä tutkijaan että hänen asiaansa</li> <li>- kerrottava, miksi haastateltavan osallistuminen on tärkeää</li> <li>- haastateltava valitsee haastatteluajankohdan</li> <li>- haastattelun alussa kerrotaan, ettei kysymyksiin odoteta tietoon perustuvaa vastausta, vaan halutaan kuulla myös mielipiteitä ja ajatuksia</li> <li>- luottamuksellisuus: haastateltavalle kerrottava, ettei tietoja tulla myöhemmissä haastatteluissa ja raportissa esittämään siten, että haastateltava on tunnistettavissa</li> <li>- haastattelu tulee tehdä mahdollisimman kiireettömänä ja rauhallisena aikana</li> <li>- tuloksiin sisältyy tulkintaa, haastateltavien sanomaa ei saa vääristellä tulkintaa tehtäessä</li> <li>- nopea tulosten purku vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta</li> <li>- nauhoitetun aineiston litteroinnissa voi tekstin kirjoittaa puhe- tai kirjakielellä</li> <li>- loppuraportissa on hyvä esittää sanatarkkoja kuvauksia sitaatein</li> <li>- päätelmiä voi tehdä suoraan tallenteista ja, jos tutkija tuntee hyvin aineistonsa ja tunnistaa teema-alueet, ei ole tarpeen puhtaaksikirjoittaa koko haastattelua sanatarkasti</li> </ul>

## 4.2 Strukturoitu kysely

Kyselyn etuna on, että sillä voidaan kerätä tietoa suurelta joukolta ihmisiä useammasta eri asiasta yhtäaikaaisesti. Kysely on halpa, nopea ja tehokas tapa kerätä aineistoa. Kyselystä saadaan usein numeraalisia tuloksia, joita on selkeä esittää. Kyselyn heikkoutena kuitenkin on, että tutkimustulokset saattavat jäädä pinnallisiksi. Tutkijan saattaa olla myös vaikeaa etukäteen arvioida, suhtautuvatko vastaajat kyselyyn vakavasti ja ovatko vastausvaihtoehdot vastaajien näkökulmasta onnistuneita. Kyselyyn vastaajien tulee myös olla tietoisia tutkittavasta aiheesta sekä perehtyneitä siihen. Jotta kyselyn tulokset ovat luotettavia, tulee kyselyn laatijalla olla hyvät pohjatiedot tutkittavasta aiheesta, jotta kysymykset kysyvät oikeita asioita. Kyselyjen vastauksia voidaan kuitenkin yleisesti pitää luotettavina. (Ojasalo ym. 2014, 121–122.)

Tutkimuksen kohdetta kutsutaan havaintoyksiköksi. Kun tutkitaan vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia, on kukin vapaaehtoistyöntekijä yksi havaintoyksikkö. Perusjoukko on puolestaan kaikkien havaintoyksikköiden muodostama joukko, esimerkiksi tutkimuksen vapaaehtoistyöntekijät ovat yhdessä perusjoukko. Kysely voidaan tehdä myös ainoastaan satunnaisesti valitulle otokselle, mikäli perusjoukko on liian laaja. (Ojasalo ym. 2014, 122–123.)

Yleisimmät kyselymuodot ovat internetissä täytettävä kysely ja postitse lähetettävä kysely. Myös puhelimitse tai kasvokkain voi tehdä kyselyn, mutta silloin tutkija täyttää lomakkeen vastaajan puolesta, kun puolestaan postitse ja sähköisesti lähetetyt kyselylomakkeet vastaaja täyttää itse. Sähköiset kyselyt ovat yleistyneet ja niiden toteuttamiseksi on useita eri internetsovelluksia, joista yleisimmät ovat Webropol ja Digium. Internetsovelluksen kautta kysely on helposti laadittava, kyselyyn vastaaminen on helppoa ja tulokset voidaan myös raportoida ohjelman kautta. Sähköisten kyselyjen etuja muihin tapoihin verrattuna ovat helppous, nopeus, vaivattomuus sekä edullisuus. Heikkoutena puolestaan on se, että sähköisten kyselyjen määrän kasvaessa myös vastausväsymys on kasvanut. Sähköisten kyselyjen vastausprosentit ovat pienentyneet, mitä voi selittää mahdollinen vastausväsymys sekä kyselyjen roskapostisuodattimiin kiinni jääminen. (Ojasalo ym. 2014, 121, 128–129.)

Kyselylomakkeen perusta on tutkimustyön tavoitteet ja lomakkeen kaikkien kysymyksien tulee olla ainoastaan sellaisia, joita tarvitaan tutkimustavoitteiden saavuttamiseksi. Jotta kyselyyn halutaan vastata, on kyselyn oletetun keskimääräisen vastausajan hyvä olla 15–20 minuuttia. Kysymyksenasettelun tulee olla yksinkertainen sekä helppotajuinen, kielen tulee olla yksinkertaista, tarkoituksenmukaista sekä täsmällistä ja kysymysten pituuden tulee olla kohtuullinen, jotta vastaamishalu ei heikenny. (Ojasalo ym. 2014, 130–131.)

Kyselyssä selvyys on tärkeää ja kysymysten tulee olla yksiselitteisiä. Yleisluonteisia kysymyksiä parempia ovat tarkat kysymykset ja pitkiä kysymyksiä parempia ovat lyhyet kysymykset. Kysymyksissä on hyvä kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. Monivalintavaihtoehdot ovat parempia kuin ”samaa mieltä – eri mieltä” väittämät. Lisäksi vastausvaihtoehtona on hyvä olla ”ei mielipidetä”. Kysymysten määrää ja järjestystä sekä sanavalintoja ja käytettävää kieltä tulee ennalta huolella miettiä. (Ojasalo ym. 2014, 131 ja Hirsjärvi ym. 2013, 202–203.)

Kyselyn alkuun on hyvä laittaa vastausohjeet sekä helppoja kysymyksiä, jotta kysely on mielekästä aloittaa. Kysymysten on hyvä olla tarkkoja, jotta vastausten analysoiminen helpottuu. Avoimia kysymyksiä tulee käyttää vain silloin, kun niiden käyttö on erityisen tärkeää. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, jotta kaikki vastaajat ymmärtävät kysymyksen samalla tavalla. Vastausvaihtoehdot on hyvä numeroida, ja vastausvaihtoehtojen tulee olla toisensa poissulkevia. Kysely on hyvä luetuttaa tutkimuksen ohjaajalla tai sellaisella henkilöllä, jolla on asiasta hyvä tuntemus, sekä testata ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä vastaajille. Ennen lähettämistä kysely on myös hyvä tutkijan itse täyttää ja luoda koevastauksien joukko, jotta voidaan saada selville viimeiset tarvittavat muutokset ja täydennykset. (Ojasalo ym. 2014, 132–133.)

Kyselyn onnistumisen kannalta on tärkeää laatia saatekirje. Saatekirje on hyvä suunnitella huolella: sen on herätettävä luottamusta, ja siinä on hyvä kertoa mistä kyselyssä on kyse, jotta vastaajat motivoituvat vastaamaan. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2014, 133.) mukaan saatekirjeen ominaisuuksilla on

vastausprosenttiin suora vaikutus. Saatekirjeessä on hyvä kuvata itse tutkimus, tutkimuksen tekijä ja mahdollinen teettäjä sekä kyselyn kohderyhmä. Saatteessa tulee myös kertoa, miksi tutkimus on tarpeellinen sekä mihin tuloksia sekä aineistoa tullaan käyttämään. Lisäksi on tärkeää kertoa, että vastaajat pysyvät anonyymeinä ja luottamuksellisuus säilyy tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. On myös hyvä kertoa, että jokaisen vastaajan vastaukset ovat tutkimuksen onnistumisen kannalta tärkeitä. Lopuksi saatteessa on hyvä olla kerrottuna viimeinen vastauspäivämäärä, etukäteiskiitokset vastauksista sekä tekijän nimi ja allekirjoitus. Vastausaika on hyvä olla 1–2 viikkoa. Vastausaika voi olla pidempikin, jos siihen on painava syy. (Ojasalo ym. 2014, 133.)

Muistutusviesti on hyvä lähettää vielä kun vastausaika on kesken. Muistutusviestiin tulee laittaa kyselyn tekijä ja mahdollinen teettäjä sekä syy, miksi muistutusviesti lähetetään. Muistutusviestiin voi myös lisätä, että kyselyyn jo vastanneiden ei enää uudelleen tarvitse vastata. Vastausten antamisen tärkeyttä tulee uudelleen korostaa muistutusviestissä. Viimeistä vastauspäivää tulee korostaa esimerkiksi laittamalla ”vielä on viikko aikaa” tai ”vastaukset tulee antaa viikon kuluessa”. Myös muistutusviestiin tulee laittaa tekijän nimi ja allekirjoitus. (Ojasalo ym. 2014, 134.)

Kyselyn avoimilla kysymyksillä saadaan laadullista tietoa ja monivalintakysymyksillä puolestaan määrällistä tietoa. Yleensä kyselyistä tulee enemmän kvantitatiivista eli määrällistä tietoa, jota voidaan käsitellä esimerkiksi keskilukujen (esimerkiksi mediaani ja keskiarvo), hajontalukujen (esimerkiksi keskihajonta ja vaihteluväli) tai ristiintaulukoinnin menetelmillä. (Ojasalo ym. 2014, 134.) Strukturoidusta kyselystä on esitetty tiivistelmä taulukossa 19.

Taulukko 19. Strukturoitu kysely

Strukturoitu kysely
<ul style="list-style-type: none"> <li>- edut: tietojen yhtäaikaan kerääminen suurelta joukolta useammasta eri asiasta, halpa, nopea, tehokas, saadaan numeraalisia tuloksia, joita on selkeä esittää</li> <li>- heikkoudet: tutkimustulokset saattavat jäädä pinnallisiksi</li> <li>- laatijalla tulee olla hyvät pohjatiedot tutkittavasta aiheesta</li> <li>- vastaajien tulee tietää tutkittavasta aiheesta</li> <li>- kyselyjen vastauksia voidaan yleisesti pitää luotettavina</li> <li>- internetsovellus: kysely helppo laatia, vastaaminen helppoa, ohjelma raportoi tulokset</li> <li>- sähköisten kyselyjen edut: helppous, nopeus, vaivattomuus, edullisuus</li> <li>- sähköisten kyselyjen heikkoudet: vastausväsymys, roskapostisuodattimiin jääminen</li> <li>- kaikkien kysymyksien tulee olla tutkimustavoitteiden saavuttamiseksi tarvittavia</li> <li>- kyselyn oletetun keskimääräisen vastausajan hyvä olla 15–20 minuuttia</li> <li>- kielen tulee olla yksinkertaista, helppotajuista, tarkoituksenmukaista ja täsmällistä</li> <li>- kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, tarkkoja ja lyhyitä</li> <li>- monivalintavaihtoehdot ovat parempia, kuin ”samaa mieltä – eri mieltä” väittämät</li> <li>- alussa hyvä olla vastausohjeet ja helppoja kysymyksiä, jotta kysely on mielekästä aloittaa</li> <li>- avoimia kysymyksiä tulee käyttää, kun niiden käyttö on tärkeää</li> <li>- avoimilla kysymyksillä saadaan laadullista ja monivalintakysymyksillä määrällistä tietoa</li> <li>- vastausvaihtoehdot numeroidaan ja vastausvaihtoehtojen tulee olla toisensa poissulkevia</li> <li>- kysely on hyvä testata ennen vastaajille lähettämistä, myös tutkija testaa kyselyn</li> <li>- vastausaika 1–2 viikkoa tai painavasta syystä pidempi</li> <li>- saateviesti: mistä on kyse, kuvataan tutkimus, tutkimuksen tekijä, teettäjä ja kohderyhmä, kerrotaan tutkimuksen tarpeellisuus, tulosten ja aineiston käyttötarkoitus, vastaajien ano-</li> </ul>

- |  |
|--|
| nyymeinä pysyminen, luottamuksellisuuden säilyttäminen, vastausten tärkeys, viimeinen vastauspäivämäärä, etukäteiskiitokset vastauksista sekä tekijän nimi ja allekirjoitus<br>- muistutusviesti: muistutusviestin lähettämissyy, kyselyyn jo vastanneiden määrä, vastausten antamisen tärkeys ja viimeinen vastauspäivä |
|--|

#### 4.3 Kvalitatiivinen kirjallinen haastattelu

Haastattelu yleisesti tehdään kasvokkain, mutta sen voi tehdä myös puhelimitse tai sähköpostitse. Strukturoitu, puolistrukturoitu ja strukturoimaton haastattelu ovat yleisesti käytettyjä. Strukturoidussa haastattelussa on kaikki kysymykset ennalta valmiiksi rakennettuja, mutta puolistrukturoidussa haastattelussa on ennalta laadittu käsiteltävät teemat, jolloin kysymyksien sanamuotoja ja järjestyksiä voi haastattelun aikana muuttaa. Strukturoimatonta haastattelua käytetään, kun halutaan vapaamuotoisesti keskustellen muodostaa jostakin asiasta yhteinen käsitys. Haastattelun alussa on hyvä haastattelijan esitellä itsensä ja kertoa haastattelun tarkoitus. Haastattelussa tulee olla selkeitä, yksiselitteisiä ja neutraaleja kysymyksiä, jotka eivät johdattele vastaajaa. Haastattelusta saadaan pääasiassa laadullista tietoa, ja haastattelun tulisi pyrkiä vastaamaan kolmeen peruskysymykseen: ”Teimmeko, mitä lupasimme?”, ”Saimmeko aikaan muutosta?” ja ”Teimmeko oikeita asioita?” (OK-opintokeskus.)

Kvalitatiivinen strukturoitu haastattelu on toiselta nimeltään lomakehaastattelu. Lomakehaastattelu voidaan tehdä myös kirjallisena. Haastattelussa ihminen nähdään subjektina, jolle annetaan mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Lomakehaastattelussa kysymysten muoto ja järjestys ovat ennalta täysin määrättyjä, minkä vuoksi haastattelu on myös helppo tehdä. (Hirsjärvi ym. 2013, 205, 208.) Kvalitatiivisesta kirjallisesta haastattelusta on esitetty tiivistelmä taulukossa 20.

Taulukko 20. Kvalitatiivinen kirjallinen haastattelu

<b>Kvalitatiivinen kirjallinen haastattelu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- strukturoitu lomakehaastattelu: kysymysten muoto ja järjestys ennalta täysin määrättyjä</li> <li>- kasvokkain, puhelimella tai kirjallisena (esimerkiksi sähköpostitse)</li> <li>- kerrottava haastattelun tarkoitus</li> <li>- kysymysten oltava selkeitä, yksiselitteisiä ja neutraaleja</li> <li>- haastateltavan saatava tuoda vapaasti asioita esille</li> <li>- peruskysymykset: ”Teimmeko, mitä lupasimme?”, ”Saimmeko aikaan muutosta?” ja ”Teimmeko oikeita asioita?”</li> </ul>

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkija aloitti työn kolmella kvalitatiivisella avoimella keskustelulla. Varsinaisen avoimen haastattelun sijaan nimitetään näitä aluksi tehtyjä haastatteluja tutkimuksessa keskusteluiksi. Tutkija päätyi ratkaisuun, sillä käydyt haastattelut eivät täytä avoimen haastattelun määritelmää, vaan ne ovat vapaamuotoisia keskusteluja valitusta aiheesta. Avoimesta haastattelusta kerrotaan teoriaa luvussa 4.1. Avoimista keskusteluista on tarkoitus saada esille teoriataustan lisäksi työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyyn mukaan otettavia teemoja. Avoimessa keskustelussa esille nousseista asioista tutkija laatii kysymyksiä mukaan työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyyn.

Avoimia keskusteluja seuraa kvantitatiivinen strukturoitu kysely. Kysely lähetetään sähköpostitse kaikille vapaaehtoistyöntekijöille. Tutkija on päättänyt täydentää kyselyä kvalitatiivisilla vapaa sana -kohdilla, jotta vastaajat voivat tuoda esille tarkemmin haluamiansa asioita sekä myös esittää kehitysideoita. Strukturoidun kyselyn tuloksista pyritään saamaan vastaus ensimmäiseen tutkimuskysymykseen eli siihen, kokevatko vapaaehtoistyöntekijät työhyvinvoinnin tärkeäksi asiaksi.

Kyselyn tuloksista tutkija laatii yhteenvedon, joka käydään läpi vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin sekä toiminnanjohtajan kanssa. Jotta saadaan mahdollisimman kattavasti vastauksista kehityskohteet esille ja käytyä ne mahdollisimman monipuolisesti läpi, on tutkija päättänyt tehdä kvalitatiivisen avoimen haastattelun tutkimustuloksista työterveyspsykologin kanssa. Avoin haastattelu tallennetaan äänittämällä. Haastattelu litteroidaan mahdollisimman nopeasti haastattelun jälkeen. Litterointi tehdään karkealla tasolla siten, ettei äänenpainoja ja taukoja huomioida. Opinnäytetyössä kuitenkin tuodaan tutkimustuloksissa esille avoimesta haastattelusta suoria lainauksia. Kyselyn tulosten, vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin ja toiminnanjohtajan kanssa tuloksista käytyjen keskustelujen sekä työterveyspsykologille tehdyn avoimen haastattelun tulosten perusteella tutkija laatii kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöille työhyvinvointisuunnitelman. Työhyvinvoinnin koko prosessista, avoimista keskusteluista, kyselyn tuloksista ja avoimesta haastattelusta, pyritään saamaan vastaus toiseen tutkimuskysymykseen eli siihen, mitä asioita vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnissa ja -turvallisuudessa on hyvä huomioida.

Työhyvinvointisuunnitelma toimitetaan kaikille vapaaehtoistyöntekijöille. Vapaaehtoistyöntekijöitä pyydetään lukemaan työhyvinvointisuunnitelma ja samalla pyydetään vastaamaan joihinkin työhyvinvointisuunnitelmaprosessia koskeviin kysymyksiin. Näitä sähköpostitse lähetettäviä avoimia kysymyksiä tutkija pitää kvalitatiivisena kirjallisena lomakehaastatteluna. Tämän kvalitatiivisen kirjallisen haastattelun tarkoituksena on saada vastaus kolmanteen tutkimuskysymykseen eli siihen, voiko sähköisillä kyselyillä saada luotua sellainen työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessi, jossa vapaaehtoistyönte-



kijät kokevat saaneensa olla riittävästi mukana. Mikäli tutkimustuloksena ilmenee, että työhyvinvointisuunnitelman laatimiseksi käytetty prosessi koetaan hyväksi, on sama prosessi mahdollista uusina esimerkiksi muutaman vuoden kuluttua työhyvinvoinnin edelleen kehittämiseksi. Prosessi on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3. Työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessi

## 5.1 Avoimet keskustelut

Tutkimus aloitettiin suorittamalla kolmelle henkilölle avoin keskustelu. Kaikki kolme avointa keskustelua tehtiin kasvotusten. Avoimeen keskusteluun mukaan valitut henkilöt edustivat hyvin tutkittavana aiheena olevaa ryhmää eli vapaaehtoistyöntekijöitä sekä työturvallisuusasioita työssään huomioivia henkilöitä. Avoimissa keskusteluissa haastateltavat eivät ole tutkimuksen kohteena, vaan keskustelujen aihealueet. Tutkija ei käynyt esihaastatteluja, sillä avointen keskustelujen tarkoituksena oli kartoittaa työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyyn mukaan otettavia teemoja, joista kysymyksiä olisi hyödyllistä laatia. Näin ollen avoimiin keskusteluihin tutkija ei ollut laatinut esikysymyksiä, vaan keskustelut käytiin vapaaehtoistyön, työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden teemojen pohjalta hyvin vapaasti.

Kaksi ensimmäistä avoimiin keskusteluihin osallistuvaa henkilöä olivat vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori sekä kansalaisjärjestön toiminnanjohtaja. Muita toimihenkilöitä ei otettu avoimeen keskusteluun mukaan, sillä kansalaisjärjestön muut toimihenkilöt eivät tee yhteistyötä vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Työturvallisuuden osalta tutkija käytti omaa yli kymmenen

vuoden työkokemusta erilaisista työtehtävistä, joissa otetaan työturvallisuusnäkökulmat laajasti ja erityisen tarkasti huomioon.

Tutkija halusi varmistaa oman asiantuntijuutensa työturvallisuusasioissa suorittamalla kolmannen henkilön kanssa avoimen keskustelun työturvallisuudesta. Näin kolmas avoin keskustelu suoritettiin tutkijan oman kollegan kanssa aiheena työturvallisuuden näkökulmat ja työturvallisuudessa huomioitavat asiat. Sekä tutkija että hänen kollegansa kohtaavat omissa työtehtävissään erilaisia vaara- ja tapaturmariskejä sekä vakivallan uhkaa. Valitulla kollegalla on lähes kymmenen vuoden kokemus työtehtävistä, joissa työturvallisuus on ensisijaisen tärkeä asia. Tämän asiantuntijan valinta järjestön toimihenkilön tai jonkun vapaaehtoistyöntekijän valinnan sijaan on perusteltua myös siksi, että asiantuntija ei ole mukana järjestön toiminnassa, jolloin hänen näkemyksensä ovat toiminnasta riippumattomia ja ennakkoluulottomia. Toiminnassa mukana ollut henkilö olisi voinut kertoa vapaaehtoistyön kannalta turvallisuutta lisääviä toimintatapoja, mutta tutkimuksessa haluttiin ottaa esille mahdollisesti myös uusia turvallisuutta parantavia toimintatapoja sen sijaan, että olisi kartoitettu ainoastaan jo olemassa olevia toimintatapoja. Näin ollen tutkija arvioi ulkopuolisen asiantuntijan haastatteleminen tuovan tutkimukselle lisäarvoa.

Avoimiin keskusteluihin ei otettu mukaan yhtään vapaaehtoistyöntekijää, sillä vapaaehtoistyöntekijät toimivat ympäri Suomea ja täten vapaaehtoistyöntekijöistä koettiin olevan haastavaa valita otos avoimia keskusteluja varten. Avoimissa keskusteluissa oli tarkoitus saada tuotua esille ne teemat, joista järjestön osalta koetaan olevan tärkeää saada tietoa työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymysten kautta. Täten vapaaehtoisten mukaan ottamiseen avoimiin keskusteluihin ei nähty olevan erityistä tarvetta.

Haastattelua vieläkin joustavampana menetelmänä tutkija käytti keskustelua, joka koetaan yleensä haastattelua miellyttävämpänä. Keskustelut pidettiin yksitellen siten, että läsnä oli aina haastateltava ja tutkija. Haastateltavat tiesivät etukäteen mitä oli odotettavissa ja mistä aiheesta keskustelu tultaisiin käymään. Tutkija tutustui ennen avoimia keskusteluja sekä työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden että avoimen haastattelun teoriataustoihin. Tutkija tiesi etukäteen, miten keskusteluun valmistaudutaan ja miten avoin keskustelu toteutetaan eli mitä keskustelu edellyttää tutkijalta. Avoimen haastattelun voi tehdä monella eri tapaa, ja yksi tavoista on keskustelu, jossa myös haastateltava voi vaikuttaa keskustelun kulkuun. Tutkijan valitsemassa avoimessa keskustelussa, jossa molemmat osapuolet puhuvat, oli tarkoituksena saada esille sellaisia asioita, joita haastattelun tavoin, jossa yksi puhuu ja toinen kuuntelee, voisi olla vaikea saada selville. Keskustelut tapahtuivat kasvotusten, jolloin sekä tutkija että haastateltava vaikuttivat toinen toiseensa.

Avoim keskustelu valittiin metodiksi, sillä tutkijan oli vaikeaa tietää etukäteen vastausten suunta ja haastateltaville haluttiin antaa mahdollisuus tuoda esille vapaaehtoistyötä, työhyvinvointia ja työturvallisuutta koskevia asioita vapaasti. Avoimen keskustelun valintaa tuki myös se, että tutkijan tarkoituksena oli saada esille myös arkoja ja vaikeita asioita. Tutkija ei ole mukana tutkimuk-

sen toimeksi antaneen kansalaisjärjestön toiminnassa, joten toiminta ei ole tutkijalle entuudestaan tuttua. Näin ollen ensimmäiset kaksi avointa keskustelua tehtiin tutkijalle entuudestaan tuntemattomista aiheista: vapaaehtoistyö ja vapaaehtoisten työhyvinvoinnin nykytila. Täten tutkija ei voinut laatia etukäteen kysymysteemoja ja -runkoja, jolloin teemahaastattelua ei voitu valita metodiksi. Kolmannen avoimen keskustelun tarkoituksena oli luoda työturvallisuutta parantavien toimenpiteiden lista. Näin ollen kolmaskin avoin keskustelu pohjautui keskusteluun, eikä tutkija etukäteen voinut tietää mihin suuntaan keskustelu tulee etenemään. Näin ollen myös kolmannelle keskustelulle sopiva vaihtoehto oli avoin keskustelu.

Kuten teoriaosuudessa 4.1 on kerrottu, myös tehdyissä avoimissa keskusteluissa tutkija lähtökohtaisesti oletti, että tutkijalla ja haastateltavilla on sama peruskäsitys keskustelujen aiheista. Näin ollen tutkijan ja haastateltavan voidaan katsoa ymmärtäneen keskusteltavat asiat samoin. Vaikka, kuten teoriaosuudessaakin kerrotaan, tutkija on myös itse yksi tutkimusvälineistä, pyrittiin avoimissa keskusteluissa avaamaan tutkittavien maailmaa eli vapaaehtoistoimintaa. Keskustelu rakennettiin vuorovaikutteiseksi, jossa myös tutkijan omat aiemmat kokemukset vaikuttivat keskustelun sisältöön. Näin tutkija tunnistaa oman osuutensa avoimiin keskusteluihin, joka on myös teoriataustan mukaan tutkimuksen onnistumisen kannalta oleellista. Tutkijan omien tunteiden ja asenteiden voidaan katsoa olevan neutraaleja, sillä tutkija ei itse ole mukana tutkimuksen toimeksi antaneen kansalaisjärjestön toiminnassa, eikä hän myöskään henkilökohtaisesti entuudestaan tunne vapaaehtoistyöntekijöitä. Täten tutkijan asenteiden ja tunteiden ei katsota olevan merkityksellisiä avoimista keskusteluista saatuihin tuloksiin.

Tutkimuksen eettisyyden ylläpitämiseksi tutkimuksesta kerrottiin etukäteen keskusteluihin osallistuville henkilöille todenmukaisesti, jolloin heidän suostumuksensa avoimeen keskusteluun voidaan katsoa perustuvan oikeaan tietoon. Tehdyssä tutkimuksessa kaikkia keskusteluun osallistuvien henkilöiden antamia tietoja pidetään luottamuksellisina. Täten avointen keskustelujen tulokset esitetään opinnäytetyössä luottamuksellisina liitteinä 7–9, jotta raportointivaiheessa eettisyys ja luottamuksellisuus säilyvät. Tulosten laittaminen luottamuksellisiksi liitteiksi myös mahdollistaa, ettei raportoinnista aiheudu keskusteluihin osallistuville ihmisille mitään ei-toivottuja seurauksia.

Avoimen keskustelun etuna on, että se joustaa aina sen mukaan, kuinka paljon tietoa tarvitaan. Koska tässä tutkimuksessa tehtyjen avointen keskustelujen tarkoituksena oli saada esille vapaaehtoistyön haasteita ja teemoja, joita olisi hyvä tuoda kyselyssä esille, keskustelut eivät olleet ajallisesti kovin pitkiä. Ensimmäinen avoin keskustelu kesti noin kaksi tuntia, johtuen siitä, että keskustelussa oli mukana osan aikaa kolmas henkilö, jolloin myös keskustelu oli tutkittavaa aihepiiriä laajempaa. Toinen sekä kolmas avoin keskustelu kestivät molemmat noin tunnin.

Ennen avoimia keskusteluja tutkija tutustui sekä tutkimuksen aihealueen teoriaan että kansalaisjärjestön internetsivustoihin ja kansalaisjärjestöltä saamiin-

sa asiakirjoihin. Tutkija aloitti keskustelut ja ohjasi niiden kulkua. Tutkija pyrki mahdollisimman hyvin motivoimaan haastateltavaa esittämällä kysymyksiä ja pitämällä keskustelua yllä. Keskustelun alussa tutkija painotti, että haastateltava voi ehdottomasti luottaa siihen, että keskustelun tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja tutkija ymmärtää ja säilyttää vaitiolovelvollisuutensa. Tutkija myös lupasi, että keskustelujen tulokset tullaan liittämään raporttiin luottamuksellisina liitteinä. Teoreettisen viitekehyksen mukaan, haastattelija voi itse valita tarpeen mukaan, onko hän kysymysten esittäjä vai aktiivinen tutkittavan asian ajatteluun osallistuva henkilö. Tässä tutkimuksessa tutkija otti aktiivisen osallistuvan roolin tutkittavan asian, eli vapaaehtoistyön, ajatteluun.

Keskustelujen aikana tutkija pyrki käyttämään mahdollisimman selkeää kieltä ja ymmärrettäviä sanoja. Kysymykset pyrittiin pitämään lyhyinä. Avoimelle haastattelututkimukselle on oleellista, että haastattelija ymmärtää ihmisten käyttäytymistä ja on herkkä käyttäytymisvihjeille, jotta hän pystyy havainnoimaan haastateltavan kielellisten vihjeiden lisäksi myös ei-kielellisiä vihjeitä. Jokaisen tehdyn avoimen keskustelun ilmapiiri oli rento ja tunnelma välitön. Tehdyissä avoimissa keskusteluissa tarkoituksena oli kartoittaa tutkimuksen kyselyn aihepiirejä. Keskustelujen aihepiirit olivat keskustelun osapuolille tunnemaailmaltaan neutraaleja taustatiedon-tyyppisiä aiheita, joten avointen keskustelujen kohdalla tutkija ei erityisesti kiinnittänyt keskustelujen aikana huomiota käyttäytymisvihjeisiin tai ei-kielellisiin vihjeisiin. Keskustelujen kulku oli rentoa ja asiallista, joten erityisiä vahvoja ei-kielellisiä tai kielellisiä vihjeitä ei oletettu olevan havaittavissa.

Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori on tutkijalle entuudestaan tuntematon henkilö, mutta tutkija tulee hyvin toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Kansalaisjärjestön toiminnanjohtaja ja tutkijan kollega ovat entuudestaan tutkijalle tuttuja. Toiminnanjohtajan kanssa käydyn keskustelun aiheena ollut vapaaehtoistyö on kuitenkin tutkijalle entuudestaan tuntematon tema, joten tutkijan on ollut helppo suhtautua avoimeen keskusteluun ennakkoluulottomasti. Tutkijalla ei myöskään ole henkilökohtaisia mielipiteitä tai tunnelatauksia tutkittavaa asiaa kohtaan, mikä myös vahvistaa ennakkoluulottomuutta.

Kolmannessa avoimessa keskustelussa mukana ollut asiantuntija on tutkijan kollega ja keskustelun aiheena oli työturvallisuus ja asiakastyössä huomioitavat työturvallisuusseikat. Täten tutkijalla on tähän tutkittavaan teemaan oma-kohtaisia kokemuksia kymmenen vuoden työuralta. Kolmantena tehdyn avoimen keskustelun tarkoituksena oli vahvistaa, että tutkijan hyödyntämä oma vankka kokemuseräinen tieto on relevanttia sekä myös täydentää tutkijan kokemuseräistä tietoa kollegan kokemuseräisellä tiedolla, jotta työturvallisuuskyselyyn voitaisiin saada mahdollisimman kattavasti työturvallisuusasiat esille. Työturvallisuus asiana oli keskustelussa hyvin neutraali, ja keskustelulla pyrittiin tuomaan esille erinäisiä faktoja, joita olisi hyvä esittää itse työturvallisuuskyselyssä. Näin ollen tutkija katsoo, ettei tässä tapauksessa tutkijalla ollut sellaisia henkilökohtaisia tunnelatauksia tai ennakkoluuloja, jotka olisivat voineet vaikuttaa avoimen keskustelun tuloksiin.

Avoimen keskustelun luonteen mukaisesti tutkija pyrki hyödyntämään tuttavallisuutta siinä, että rentojen keskustelujen tulokseksi saataisiin mahdollisimman monipuolisesti esille erinäisiä asioita, joita tutkimuksen työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyssä on hyvä tutkia. Myös luottamuksellisten ja henkilökohtaisten asioiden esilletuomisessa tutkija näkee eduksi, että tutkija ja toiminnanjohtaja sekä tutkijan kollega tuntevat hyvin entuudestaan. Tätä tutkija pyrki hyödyntämään myös siten, että keskustelun toinen osapuoli uskoo sekä tutkijaan että hänen asiaansa sekä siihen, miksi haastateltavan osallistuminen on tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta.

Avoimen haastattelun teoriataustan mukaisesti tutkija huolehti avointen keskustelujen aikana, että hän oli ulkonäkönsä, pukeutumisensa ja puhetyylinsä puolesta huomiota herättämätön ja provosoimaton. Haastateltavat saivat itse valita heille sopivan keskusteluajankohdan sekä -paikan. Ensimmäinen avoin keskustelu pidettiin vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin toimesta osana koordinaattorin ja työnohjaajan palaveria. Näin tutkija pääsi hyödyntämään myös työnohjausta ammatikseen tekevän henkilön asiantuntemusta vapaaehtoistyöstä ja sen haasteista. Palaveripaikkana oli toimiston kokoushuone, joka mahdollisti täyden rauhan avoimelle keskustelulle. Työturvallisuutta koskeva avoin keskustelu käytiin vain tutkijan ja koordinaattorin välisenä keskusteluna.

Kaksi jälkimmäistä haastateltavaa valitsivat keskusteluajaksi lounastauon, joten keskustelut käytiin lounaan yhteydessä. Koska avoin keskustelu on hyvin vapaamuotoista ja rentoa, ei tutkija nähnyt valitulle ajankohdalle mitään estettä. Vaikka lounaskahviloissa, joissa kaksi avointa keskustelua käytiin, oli muita ihmisiä ja jonkin verran ääntä, saatiin keskustelut käytyä kuitenkin täysin häiriöittä. Kahviloissa ei ollut läsnä haastattelijalle tai haastateltavalle entuudestaan tuttuja henkilöitä, joten asioista voitiin puhua avoimesti rauhassa sekä häiriöittä. Luvussa 4.1 esitetyn teoriataustan mukaan avoimen haastattelun ylläpitämiseksi tulee haastateltavalla säilyä motivaatio. Yksi yleisimmistä motivaatioon negatiivisesti vaikuttavista tekijöistä on kiire. Kiireessä haastateltava vastaa mahdollisimman lyhyesti ja nopeasti, jotta tilanne olisi pian ohi. Suostumalla haastateltavan ehdottamaan keskustelu-aikaan ja -paikkaan tutkija pyrki varmistamaan, että keskustelu voitiin tehdä keskusteluun osallistuvalla mahdollisimman kiireettömänä ja rauhallisena aikana. Lounasaikaa yleisesti voidaan pitää kiireisenä. Koska haastateltavat suhtautuivat tutkittavaan asiaan vakavasti, he olivat varanneet lounastauolleen aikaa reilusti, siten ettei heillä ollut määrättyä aikaa, jolloin keskustelu olisi pitänyt lopettaa. Täten tutkijalla oli riittävästi aikaa käydä keskustelut rauhassa läpi.

Kaikki avoimet keskustelut aloitettiin vapaamuotoisella keskustelulla. Erityisesti vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin kanssa käydyssä avoimessa keskustelussa vapaamuotoinen alkukeskustelu mahdollisti tutkijan ja koordinaattorin tutustumisen toisiinsa paremmin, sillä tutkija ja koordinaattori olivat ennen keskustelua tavanneet toisensa ainoastaan kerran aiemmin. Vapaamuotoisella keskustelulla oli tarkoitus myös rentouttaa tunnelmaa ja synnyttää

luottamuksellisuutta. Tutkija kertoi, ettei kysymyksiin odoteta varsinaista tietoon perustuvaa vastausta, vaan tutkija on kiinnostunut kuulemaan haastattel-tavan mielipiteitä ja ajatuksia. Lisäksi tutkija painotti, ettei saatuja tietoja, esille tulleita asioita tai mielipiteitä tulla myöhemmissä haastatteluissa, rapor-tissa tai muissa yhteyksissä esittämään siten, että haastateltava voitaisiin tun-nistaa.

Avoimet keskustelut olivat ajallisesti kohtalaisen lyhyitä, noin tunnin kestol-taan. Avoimissa keskusteluissa ei käytetty sanelulaitetta, koska tutkijalla ei ol-lut mahdollisuutta siihen. Keskusteluista kirjoitettiin muistiinpanoja mahdolli-simman tarkasti. Tutkija ei kirjoittanut ylös omia kysymyksiään, sillä kirjoit-taminen oli hidasta, jolloin tutkija keskittyi saamaan vastaukset mahdollisim-man tarkasti ylös. Näin ollen avoimet keskustelut eivät täysin täyttäneet avoimen haastattelun teoriataustan esittämiä erityispiirteitä. Täten tutkimuk-sessa nimitetään tehtyjä kolmea ensimmäistä avointa haastattelua avoimeksi keskusteluksi.

## 5.2 Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely

Tutkimuksen toimeksi antaneelle kansalaisjärjestölle ei ole aiemmin suoritettu työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyä. Tämän vuoksi tutkijalle annettiin toimeksi laatia vapaaehtoistyöntekijöille työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely. Kyselyn tulosten perusteella tutkijan on tarkoitus laatia työhyvinvointi-suunnitelma kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöille. Opinnäytetyössä ky-selyn vastaukset ja tutkimustulokset esitetään luottamuksellisina.

Tavoitteena on laatia kyselyn vastausten pohjalta työhyvinvointisuunnitelma, joka toimitetaan kaikille vapaaehtoistyöntekijöille. Työhyvinvointisuunnitel-ma pohjautuu suoraan saatuihin vastauksiin ja niihin asioihin, joita vastauk-sissa eniten tuodaan esille. Täten työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kautta työhyvinvointisuunnitelman tavoitteena on vastata vapaaehtoistoimin-nan kehitystarpeisiin.

Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori esitteli työhyvinvointi- ja työturval-lisuuskyselyn vapaaehtoistyöntekijöille etukäteen vapaaehtoistyöntekijöiden koulutuspäivillä. Alun perin työhyvinvointikysely ja työturvallisuuskysely oli tarkoitus laatia kahdeksi eri kyselyksi. Vapaaehtoistyöntekijät kuitenkin toi-voivat koulutuspäivillä, että kyselyt liitettäisiin yhdeksi. Täten kyselyt yhdis-tettiin yhdeksi laajaksi kyselyksi.

Kysely toteutettiin verkkokyselynä käyttäen Webropol RTA -ohjelmistoa. Verkkokysely valittiin menetelmäksi, sillä, kuten teorian luvussa 4.2 on ker-rottu, se on helposti laadittava, kyselyyn on helppo vastata, tulokset ovat hel-posti saatavilla ohjelman kautta sekä lisäksi kysely on nopea ja edullinen teh-dä. Lisäksi verkkokysely mahdollisti kyselyn suorittamisen kokonaistutki-muksena kaikille vapaaehtoistyöntekijöille sekä anonyymin vastaamisen. Ky-selyn lähettäminen sähköpostiviestin linkkinä mahdollisti, että jokainen vas-

taaja voi itse päättää milloin ja mihin aikaan halusi vastata kyselyyn. Käytetyn Webropol RTA -ohjelmiston käytössä oli omat haasteensa. Ohjelma laittoi automaattisesti jotkut kysymykset pakollisiksi. Koska kaikkien kysymysten ei ollut tarkoitus olla pakollisia, tutkija lisäsi tähden pakollisten kysymysten perään. Osa kysymyksistä on ulkonäöllisesti erilaisia. Tämä johtuu siitä, että niissä kysymyksissä, joihin voi laittaa vain yhden vaihtoehdon, ohjelma antaa pyöreän vastausmerkin ja taas niissä kysymyksissä, joissa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto, ohjelma antaa neliön muotoisen vastausmerkin. Näitä tutkija ei kyennyt ohjelmasta muuttamaan. Näin ollen tutkija ei saanut kyselyn ulkonäköä täysin samanlaiseksi kaikkien kysymysten osalta. Pääsääntöisesti kyselyn ulkoasua pyrittiin yhdenmukaistamaan.

Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn ulkoasu on esitetty liitteessä 10. Kyselyssä yksi aihe oli oma kysymyssivunsa. Näin ollen kysymyssivujen pituus vaihteli eri aiheiden kysymysten erilaisista määristä johtuen. Ulkoasussa käytettiin kansalaisjärjestön omaa väriteemaa oranssia ja vihreää. Otsikon värinä käytettiin oranssia ja tekstin värinä vihreää, jotta kysely loisi positiivista mielikuvaa ja näin motivoisi vastaamaan. Kysymysten värinä käytettiin mustaa, jotta kysymykset erottuisivat hyvin muusta tekstistä. Kyselysivujen taustaväri pidettiin hyvin neutraalina. Tutkija huomioi myös, että vastaajien joukossa saattoi olla värisoikeita vastaajia, joten tämän vuoksi vastavärejä vältettiin käyttämästä.

Kyselyyn vastaavien vapaaehtoistyöntekijöiden joukon voidaan olettaa olevan teorian edellyttämällä tavalla tietoisia tutkittavasta aiheesta sekä perehtyneitä siihen, sillä kysely koskee vastaajien työhyvinvointia vapaaehtoistyössä. Kysely lähetettiin 9.2.2015 miltei 70 vapaaehtoistyöntekijälle. Kyselyn vastausaika oli kolme viikkoa, ja kysely sulkeutui 2.3.2015. Teoriataustan mukaisesti vastausajaksi oli ajateltu kaksi viikkoa. Koska vastausajan välissä oli talvilomaviikko, lisättiin yksi viikko vastausaikaan, sillä oletuksena oli, ettei kyselyyn vastata lomaviikon aikana. Kyselystä lähetettiin teoriataustan mukaisesti muistutusviesti kaikille vastaajille vastausviikkojen alussa 16.2.2015 ja 23.2.2015 sekä viimeinen muistutus 27.2.2015. Muistutusviesteissä kiitettiin vastaajia, mainittiin aina siihen mennessä tulleiden vastausten lukumäärä sekä kerrottiin, että vielä on aikaa vastata kyselyyn. Kaikissa viesteissä oli tutkijan nimi ja yhteystiedot. Lisäksi muistutusviesteissä painotettiin, että tuloksista tullaan nostamaan kehityskohdat esille. Kyselyn sulkeutumispäivänä 2.3.2015 lähetettiin viimeinen viesti kaikille vapaaehtoistyöntekijöille, jossa kerrottiin kyselyn sulkeutuneen ja kiitettiin vielä kerran kaikkia vastanneita. Lisäksi mainittiin kyselyyn tulleen yhteensä miltei 40 vastausta ja vastausprosentin olleen noin 56 %. Samalla luvattiin, että vastaukset käydään läpi vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin ja toiminnanjohtajan kanssa, jolloin tuloksista nostetaan esille kehityskohdat ja kehitysideat. Viimeisessä viestissä sanottiin vielä kerran, että tuloksista kirjoitetaan selvitysraportti, joka toimitetaan kaikille vapaaehtoistyöntekijöille tiedoksi. Työhyvinvointisuunnitelma toimii tutkimuksessa samalla yllä kerrottuna selvitysraporttina.

Teoriataustan mukaisesti tutkija on pyrkinyt kysymysten laadinnassa huomiomaan, että kyselylomakkeen kaikki kysymykset olisivat tutkimustavoitteiden saavuttamiseksi tarvittavia. Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymykset eivät suoraan vastaa tutkimuskysymyksiin. Työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kysymyksien avulla vastaaja voi muodostaa oman käsityksensä työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta vapaaehtoistyössä. Näin tutkija voi tutkia kokevatko vapaaehtoistyöntekijät työhyvinvoinnin tärkeäksi asiaksi, ja mitä asioita vapaaehtoisten työhyvinvoinnissa sekä -turvallisuudessa olisi hyvä huomioida. Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyyn on valittu asiat siten, että kyselyn tulokset palvelisivat mahdollisimman hyvin vapaaehtoistyöntekijöiden tarpeita. Vain onnistuneen kyselyn avulla tutkija voi selvittää kolmatta tutkimuskysymystä eli sitä, voiko sähköisellä kyselyllä saada luotua sellaisen työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessin, jossa vapaaehtoistyöntekijät kokevat saaneensa olla riittävästi mukana. Kysymyspatteristo on laaja, mutta kysymysten karsiminen oli haasteellista. Kyselyn täytti viisi koehenkilöä, ja heiltä tutkija sai palautetta, että kysymyksiä voisi karsia. Yksikään koehenkilöistä ei kuitenkaan osannut nimetä karsittavia kysymyksiä. Näin ollen katsottiin, että jokainen kysymys on saatujen tulosten kannalta tarpeellinen. Erityistä kiitosta koekäyttäjiltä sai turvallisuutta edistävien toimenpiteiden lista.

Teoriaosuudessa painotettiin, että kysymyksenasettelun tulee olla mahdollisimman helppotajuinen ja käytetyn kielen yksinkertaista. Tutkija on pyrkinyt teoriataustaan peilaten toteuttamaan sitä, että kysymykset ovat yksinkertaisia, riittävän selkeitä, tarkoituksenmukaisia ja pituudeltaan kohtuullisia. Kysymykset olivatkin pääasiassa monivalintakysymyksiä, joihin vastaaminen on nopeaa. Vastausvaihtoehdot oli numeroitu teoriataustan mukaisesti. Avoimia kysymyksiä käytettiin harkiten siten, että jokaisen sivun lopussa oli avoin kysymys, jossa vastaaja sai kertoa mieleensä tulleita asioita, joita tutkija ei mahdollisesti ollut huomannut kysyä, tai tarkentaa omia ajatuksiaan sekä antaa kehitysideoita.

Tutkija laati aluksi laajan kysymyspatteriston, jossa oli 265 kysymystä. Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin kanssa valittiin tärkeimmät kysymykset. Lopuksi toiminnanjohtaja hyväksyi karsitun kysymyslistan. Kysymyssivuja oli yhteensä 13 ja kysymyksiä yhteensä 147, joista työhyvinvointikyselyn kysymyksiä oli 98 ja työturvallisuuskyselyn kysymyksiä 39. Kyselyn aiheita olivat: kansalaisjärjestö yleisesti (9 kysymystä), yhteistyö (14 kysymystä), työtehtävät (17 kysymystä), tuki ja palaute (10 kysymystä), jaksaminen (9 kysymystä), arvostus ja hyväksyntä (16 kysymystä), työhyvinvointi (17 kysymystä), sosiaalinen media (6 kysymystä), työturvallisuus (12 kysymystä), vaara- ja haittatekijät (8 kysymystä) sekä työväkivalta (19 kysymystä). Jokaisen aiheen kohdalla oli erillinen vapaa sana -kohta, jossa vastaaja pystyi kertomaan omin sanoin aiheeseen liittyvistä asioista mielipiteitään ja kehitysideoitaan. Kyselyn alussa oli vastaajille taustakysymyksiä (3 kysymystä) ja lopussa kysyttiin myös tyytyväisyyttä kyselyyn (7 kysymystä). Kaikki kysymykset on esitetty luottamuksellisessa liitteessä 11.



Kysely pyrittiin laatimaan siten, että sen vastausaika on 15–20 minuuttia. Kysymysten määrästä huolimatta kyselyyn vastaamisen arvioitiin kestävän noin 15–25 minuuttia. Aika saatiin mitattua, kun viisi koehenkilöä testasi kyselyn ennen kyselyn lähettämistä. Kyselyn koevastajaat olivat asian hyvin tuntevia. Myös tutkija täytti kyselyn, jotta tarvittavat muutokset ja täydennykset varmasti saatiin esille, kuten teoriakohdassa 4.2 ohjeistetaan tekemään. Kyselyyn lisättiin mahdollisuus keskeyttää vastaaminen, jolloin vastaaja saattoi myöhemmin jatkaa vastaamista siitä mihin oli jäänyt. Testikäyttöjen perusteella tehtiin myös korjauksia. Kysymysten määrää pyrittiin supistamaan mahdollisimman paljon. Koska työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyä ei ole aiemmin suoritettu vapaaehtoistyöntekijöille, jätettiin kysymysaiheet laajoiksi, jotta kyselyn vastauksista saataisiin esille kaikki mahdolliset kehityskohteet.

Kysely lähetettiin sähköpostitse vastaajille ja teoriataustan mukaisesti mukana oli saateviesti, joka on esitetty luottamuksellisena liitteenä 12. Saateviestissä kuvattiin tutkimus, kysely, tutkimuksen tekijä ja kohderyhmä sekä kerrottiin, mistä kyselyssä on kyse ja miksi on tarpeellista, että mahdollisimman moni vastaa kyselyyn. Lisäksi kerrottiin vastausaika ja että kyselyn vastauksista tullaan laatimaan työhyvinvointisuunnitelma vapaaehtoistyöntekijöille. Sekä saateviestissä että kyselyn ensimmäisellä sivulla vastaajille kerrottiin, että vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, eivätkä vastaajien tiedot tule esille missään vaiheessa tulosten käsittelyä. Lisäksi kerrottiin, että tulokset esitetään siten, ettei niistä voi erottaa yksittäisiä vastauksia tai vastaajia. Mukana oli myös maininta siitä, että luottamuksellisuuden vuoksi vapaa sana-kohdissa sanalliset vastaukset yhdistetään ja muokataan siten, että luottamuksellisuus säilyy. Tutkija kertoi myös, että tuloksilla on tarkoitus saada parannettua vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia, tuettua heidän jaksamistaan sekä parannettua heidän työturvallisuuttaan. Saatekirjeen loppuksi teoriataustan mukaisesti kerrottiin viimeinen vastauspäivämäärä, etukäteiskiitokset vastauksista sekä tutkijan nimi ja yhteystiedot.

Luvussa 4.2 esitetyn teorian mukaisesti kyselyn alkuun ensimmäiselle sivulle laitettiin kyselyyn vastausohjeet sekä helppoja taustakysymyksiä, jotta kyselyn aloittaminen olisi vastaajille mahdollisimman mielekästä. Kyselyn alussa kysyttiin kuinka kauan vastaaja on työskennellyt vapaaehtoistyöntekijänä ja vastausvaihtoehtoina annettiin alle 5 vuotta, 5–10 vuotta ja yli 10 vuotta. Lisäksi kysyttiin millä alueella vastaaja toimii ja vastausvaihtoehtoina olivat: Uusimaa, Varsinais-Suomi, Satakunta, Hämeen alue, Pirkanmaa, Kymenlaakso, Savon alue, Pohjois-Karjala, Keski-Suomi, Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Pohjanmaa ja Lappi. Vaihtoehtoina annetut alueet on saatu vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorilta, mutta alueita on yhdistetty siten, että jokaisella alueella toimii useampi vapaaehtoistyöntekijä, jottei vastausten luottamuksellisuus vaarannu. Viimeisenä taustakysymyksellä kartoitettiin, tekeekö vastaaja vapaaehtoistyössään kasvatusten asiakastyötä. Vastausvaihtoehtoina annettiin ”Kyllä” ja ”En”. Taustakysymykset kartoitettiin, jotta kyselyn tuloksia voidaan vertailla vastaajien kokemusvuosien perusteella, kasvatusten asiakastyötä tekevien ja tekemättömien kesken sekä aluejaon perusteella.

### 5.2.1 Työhyvinvointikysely

Kyselyn tulosten luotettavuuden vuoksi on kyselyn laatijalla oltava hyvät pohjatiedot tutkittavasta aiheesta, jotta kysymykset kysyvät oikeita asioita (katso luku 4.2). Työhyvinvointikyselyn kysymykset perustuivat sekä teoriataustaan työhyvinvoinnista ja vapaaehtoistyöstä että vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin ja toiminnanjohtajan kanssa käytyihin keskusteluihin. Tutkija on täten pyrkinyt hankkimaan mahdollisimman hyvät pohjatiedot tutkittavasta kyselyn aiheesta. Työhyvinvointikyselyssä kyselyn aiheet jaettiin kahdeksan eri aiheen alle. Nämä aiheet ovat: kansalaisjärjestö yleisesti, yhteistyö, työtehtävät, tuki ja palaute, jaksaminen, arvostus ja hyväksyntä, työhyvinvointi sekä sosiaalinen media. Jokainen teema oli oma kyselysivunsa ja sivun viimeisenä kysymyksenä oli vapaa sana -kohta, jossa vastaaja pystyi kertomaan omin sanoin haluamansa asiat kysytyistä teemoista. Kysymykset on muotoiltu positiivisiksi, jotta kysely ei lähtökohtaisesti ohjaa vastaajaa miettimään asioita negatiivisesti. Alla kerrotaan kunkin työhyvinvoinnin aihepiirin kysymyksistä tarkemmin. Kaikkia kysymyksiä ei kuitenkaan kerrota luottamuksellisuuden säilyttämiseksi.

Kansalaisjärjestö yleisesti -aiheen kysymyksiin käytettiin teoriataustaa luvusta 3.1 työhyvinvointi, 3.1.1 itsensä johtaminen, 3.1.2 vuorovaikutustaidot, 3.1.3 palaute ja arvostus, 3.1.8 motivaatio sekä 3.1.11 jaksaminen, stressi ja uupuminen. Tämän kohdan kysymyksissä on hyödynnetty ensimmäisen ja toisen avoimen keskustelun tuloksia sekä Työhyvinvoinnin portaat -mallin kolmannen askeleen (liittymisen tarve) asioita. Kysymyksiä oli tyytyväisyydestä kansalaisjärjestön toimintaan ja toiminnan suunnitteluun. Vastaajilta kysyttiin, pitävätkö he kansalaisjärjestöä innostavana ja ovatko he sitoutuneet vapaaehtoistoimintaan. Lisäksi kysyttiin, onko kansalaisjärjestössä vahva yhteishenki ja kokevatko vastaajat, että kansalaisjärjestössä kaikki ovat yhtä ”työyhteisöä”. Kysymyksiä oli myös yhteisistä säännöistä kiinni pitämisestä, hyvistä ongelmanratkaisutavoista, kompromissien tekemisestä, päätösten teosta sekä kehittämisideoiden avoimuudesta, antamisesta ja vastaanottamisesta.

Yhteistyö-aiheen kysymyksiin käytettiin teoriataustaa luvusta 3.1 työhyvinvointi, 3.1.1 itsensä johtaminen, 3.1.2 vuorovaikutustaidot, 3.1.8 motivaatio ja 3.1.12 työturvallisuus. Yhteistyö-kohdan kysymyksissä on hyödynnetty myös ensimmäisen avoimen keskustelun tuloksia sekä Työhyvinvoinnin portaat -mallin ensimmäisen askeleen (psykofysiologiset perustarpeet) ja kolmannen askeleen (liittymisen tarve) asioita. Kohdassa kysyttiin yhteistyöstä muun muassa toimihenkilöiden ja toisten kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa, erimielisyyksien rakentavasta ratkaisutavasta, päätöksentekoon vaikuttamismahdollisuudesta ja luottamuksesta. Viestinnästä kysyttiin, kokevatko vastaajat saavansa riittävästi tietoa ja onko viestintä vapaaehtoistyöntekijöiden välillä sekä toimihenkilöiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden välillä sujuvaa. Myös vuorovaikutustaitoja kysyttiin. Vastaajia pyydettiin myös kertomaan, millaisia yhteistyötä koskevia ongelmia heillä on ollut.

Työtehtävät-aiheen kysymyksiin käytettiin teoriataustaa luvusta 3.1 työhyvinvointi, 3.1.1 itsensä johtaminen, 3.1.3 palaute ja arvostus, 3.1.11 jaksaminen, stressi ja uupuminen ja 3.1.12 työturvallisuus. Työtehtävät-kohdan kysymyksissä on hyödynnetty toisen avoimen keskustelun tuloksia sekä Työhyvinvoinnin portaat -mallin ensimmäisen (psykofysiologiset perustarpeet), kolmannen (liittymisen tarve), neljännen (arvostuksen tarve) ja viidennen (itsensä toteuttamisen tarve) askeleen asioita. Kysymyksiä oli vapaaehtoistyön tehtävien selkeydestä, tyytyväisyydestä oman vapaaehtoistyön tuloksiin, vapaaehtoistyöntekijöiden erilaisten taitojen ja tietojen hyödyntämisestä kansalaisjärjestössä sekä oman osaamisen ylläpitämisestä. Vastaajilta kysyttiin lisäksi, kokevatko he, että heidän osaamisensa vastaa vapaaehtoistyön tehtäviä, ovatko vapaaehtoistyön tehtävät heille vaikeusasteeltaan sopivia sekä ovatko he tyytyväisiä annettuihin vastuisiin. Kysymyksillä kartoitettiin myös, kokevatko vapaaehtoistyöntekijät kansalaisjärjestön olevan perheystävällinen, siten, että vapaaehtoistyötä on helppoa muokata oma perhe-elämä huomioiden. Mukana oli myös kysymyksiä vastaajien verkostoitumisesta, erilaisten vapaaehtoistyön tehtävien tärkeydestä, lisäohjauksen pyytämisestä, ohjeistuksen ja lisäkoulutuksen saamisesta, tapaamisiin osallistumisen mielekkyydestä, vapaaehtoistyöntekijöiden osaamisen tasosta sekä siitä, kokevatko vastaajat, että heillä ei ole sellaisia vapaaehtoistyön tehtäviä, jotka olisivat ristiriidassa heidän henkilökohtaisten arvojensa kanssa.

Seuraavana aiheena oli tuki ja palaute, jonka kysymyksiin käytettiin teoriataustaa luvusta 3.1 työhyvinvointi, 3.1.1 itsensä johtaminen, 3.1.3 palaute ja arvostus, 3.1.6 välittäminen, 3.1.7 ongelmat, 3.1.8 motivaatio sekä 3.1.11 jaksaminen, stressi ja uupuminen. Kohdan kysymyksissä on hyödynnetty toisen avoimen keskustelun tuloksia sekä Työhyvinvoinnin portaat -mallin kolmannen (liittymisen tarve) ja neljännen (arvostuksen tarve) askeleen asioita. Kysymyksiä oli tuen, kannustuksen ja rakentavan palautteen saamisesta muun muassa kansalaisjärjestön hallitukselta, toimihenkilöiltä ja toisilta kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöiltä. Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan, palkitaanko heitä riittävästi tekemästään vapaaehtoistyöstä. Vapaaehtoistyöntekijöiltä myös kysyttiin, kokevatko he voivansa puhua toimihenkilöiden kanssa ja toisten kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa negatiivisista asioista sekä saamastaan palautteesta siten, etteivät asiat jää painamaan mieltä.

Jaksamista kartoittavissa kysymyksissä käytettiin teoriataustaa luvusta 3.1 työhyvinvointi, 3.1.1 itsensä johtaminen, 3.1.4 hauskuus, 3.1.6 välittäminen sekä 3.1.11 jaksaminen, stressi ja uupuminen. Kysymyksissä on hyödynnetty kaikkien kolmen avoimen keskustelun tuloksia sekä Työhyvinvoinnin portaat -mallin ensimmäisen (psykofysiologiset perustarpeet), kolmannen (liittymisen tarve) ja viidennen (itsensä toteuttamisen tarve) askeleen asioita. Jaksamista koskevassa osassa kysyttiin, kokevatko vastaajat, etteivät heidän vapaaehtoistyönsä tehtävät ole henkisesti tai fyysisesti liian kuormittavia, tuntevatko vastaajat omat voimavaransa ja jaksamisensa rajat, osaavatko vastaajat purata ja vähentää stressiä, onko vastaajista kansalaisjärjestössä yhteinen huumori, joka auttaa jaksamaan sekä hyödyntävätkö vastaajat sosiaalista verkostoaan ja har-

rastuksiaan jaksakseen paremmin. Vapaaehtoistyöntekijöiltä myös kysyttiin, että jos heidän elämässään tapahtuu asioita, joiden vuoksi he tarvitsevat taukoa vapaaehtoistyöstä, kokevatko he voivansa ottaa niin pitkän tauon kuin kokevat tarvitsevansa, ja heidän palatessaan vapaaehtoistyöhön heidät otetaan ilolla vastaan ja he saavat kaiken tarvitsemansa tuen. Lisäksi kysyttiin, kokevatko vastaajan perhe ja lähipiiri, että vapaaehtoistyö ei häiritse kohtuuttomasti vastaajan vapaa-aikaa tai perhe-elämää.

Arvostus ja hyväksyntä -aiheen kysymyksissä käytettiin teoriataustaa luvusta 3.1 työhyvinvointi, 3.1.1 itsensä johtaminen, 3.1.3 palaute ja arvostus, 3.1.5 onnistuminen, 3.1.6 välittäminen, 3.1.8 motivaatio, 3.1.11 jaksaminen, stressi ja uupuminen sekä 3.1.12 työturvallisuus. Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoinen kohtelu kuuluvat Työhyvinvoinnin portaat -mallin toiselle (turvallisuuden tarve), kolmannelle (liittymisen tarve) ja neljännelle (arvostuksen tarve) askelmalle. Osiossa hyödynnettiin ensimmäisen ja toisen avoimen keskustelun tuloksia. Vastaajilta kysyttiin muun muassa, tuntevatko vastaajat tekevänsä tärkeää työtä, jolla he saavat aikaan jotain arvokasta, kokevatko vastaajat, että heidän tekemällään vapaaehtoistyöllä on yhteiskunnallista merkitystä ja vaikutusta sekä kokevatko vastaajat, että heidän työpanoksensa on riittävä, kun sillä on edes vähän positiivista vaikutusta. Lisäksi kysyttiin, tuodaanko kansalaisjärjestössä riittävästi esille yhteistä onnistumista sekä saavatko vapaaehtoistyöntekijät kiitosta ja kehuja eri tahoilta, kuten kansalaisjärjestön hallitukselta, toimihenkilöiltä tai toisilta kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöiltä. Vastaajilta kysyttiin myös, kokevatko he, että heihin luotetaan vapaaehtoistyöntekijöinä sekä onko heistä esimerkiksi erilaisuus, eri koulutustaustat ja eri-ikäiset ihmiset tasapuolisesti hyväksytyjä kansalaisjärjestössä.

Työhyvinvointiaiheessa käytettiin teoriataustaa luvusta 2.4 työturvallisuuslaki (738/2002), 3.1 työhyvinvointi, 3.1.1 itsensä johtaminen, 3.1.8 motivaatio, 3.1.9 loukkaukset, 3.1.10 vastoinikäymiset, 3.1.11 jaksaminen, stressi ja uupuminen sekä 3.1.12 työturvallisuus. Tämän kohdan kysymyksissä on hyödynnetty ensimmäisen ja toisen avoimen keskustelun tuloksia sekä Työhyvinvoinnin portaat -mallin kolmannen (liittymisen tarve) ja viidennen (itsensä toteuttamisen tarve) askeleen asioita. Tässä kohdassa kysyttiin, panostetaanko vastaajien mielestä kansalaisjärjestössä työhyvinvointiin, puututaanko kansalaisjärjestössä epäkohtiin varhaisessa vaiheessa, vallitseeko kansalaisjärjestössä hyvä ja rento ilmapiiri, vallitseeko vapaaehtoistyöntekijöiden kesken hyvä ja rento ilmapiiri sekä onko vapaaehtoistyöntekijöillä vahva yhteishenki. Myös työpaikkakiusaamisesta, -häirinnästä, -syrjinnästä sekä sisäisistä ristiriidoista, huhuista, juoruista, epäonnistumisen pelosta ja virheiden tekemisestä, puhumisen kulttuurista, haitallisesta kilpailusta, kateudesta, väärinkäsitysten ja loukkaantumisten sopimisesta sekä virkistystoiminnan riittävyydestä oli kysymyksiä työhyvinvointiosassa.

Viimeisenä työhyvinvointikyselyn aiheena oli sosiaalinen media, jossa on hyödynnetty ensimmäisen avoimen keskustelun tuloksia. Sosiaalisen median kohdassa käytettiin pääasiassa avoimista keskusteluista saatuja tuloksia sekä kansalaisjärjestön omaa materiaalia. Lisäksi käytettiin teoriataustaa luvusta

3.1 työhyvinvointi yhteisten sääntöjen noudattamisen kohdalla. Sosiaalisen median osalta kysyttiin muun muassa sosiaalisen median käyttämistä, toimivuutta ja salassapitovelvollisuutta koskevista asioista. Vastaajilta kysyttiin myös, kokevatko he, että vapaaehtoistyössä toimiminen rajoittaisi heidän sosiaalisen median käyttöään jollakin tavoin.

### 5.2.2 Työturvallisuuskysely

Työturvallisuuskyselyn kysymykset perustuivat sekä kerättyyn teoriataustaan, kansalaisjärjestön omaan materiaaliin että tutkijan kollegan, vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin sekä toiminnanjohtajan kanssa käytyihin keskusteluihin. Tutkija on pyrkinyt hankkimaan mahdollisimman hyvät pohjatiedot tutkittavasta kyselyn aiheesta. Tarkoituksena oli tuoda esille, mitä turvallisuusohjeita olisi hyvä olla asiakastyötä kasvotusten tekeville vapaaehtoistyöntekijöille. Keskustelun tulokset on tutkija hyödyntänyt kyselyyn laatimassaan turvallisuutta edistävät toimintatavat -listauksessa.

Työturvallisuuskyselyssä kyselyn aiheet jaettiin kolmen eri teeman alle. Nämä teemat ovat: työturvallisuus, vaara- ja haittatekijät sekä työväkivalta. Jokainen teema oli oma kyselysivunsa ja mukana oli myös vapaa sana -kohtia. Vapaa sana -kohdissa vastaaja pystyi kertomaan omin sanoin haluamansa asiat kysytyistä teemoista. Alla kerrotaan kunkin työturvallisuuden aihepiirin kysymyksistä tarkemmin. Kaikkia kysymyksiä ei kuitenkaan kerrota luottamuksellisuuden säilyttämiseksi. Työturvallisuuden kysymyksistä vaara- ja haittatekijöiden kartoittaminen esimerkiksi ergonomian, valaistuksen sekä lämpö- ja ääniolosuhteiden kohdalta kuuluu Työhyvinvoinnin portaat -mallin ensimmäiseen (psykofysiologiset perustarpeet) askeleeseen. Toinen askel käsittää fyysisesti ja psyykkisesti turvallisen työympäristön, johon pääosa työturvallisuuskyselyn kysymyksistä kohdistuu.

Työturvallisuus oli ensimmäinen aihe, ja siinä tutkija käytti kohtien 2.4 työturvallisuuslaki (738/2002), 3.1.11 jaksaminen, stressi ja uupuminen sekä 3.1.12 työturvallisuus teoriataustoja sekä ensimmäisen ja toisen avoimen keskustelun tuloksia. Työturvallisuudessa kartoitettiin muun muassa, koetaanko työympäristö fyysisesti turvalliseksi ja terveelliseksi ja onko vapaaehtoistyöntekijöillä ylipäättänsä turvallinen olo vapaaehtoistyössään. Vapaaehtoistyöntekijöiltä kysyttiin myös, olisiko heistä hyvä, että asiakkaiden kodeissa tehtävät vapaaehtoistyöt tehtäisiin pääasiassa pareittain. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kuinka monta kertaa koko vapaaehtoistoiminnan aikana ja vuoden 2014 aikana hänelle on sattunut vapaaehtoistyössä, vapaaehtoistyöhön kuuluvalla matkalla tai vapaaehtoistyöhön kuuluvassa koulutuksessa tapaturma, joka on vaatinut lääkärin hoitoa, esimerkiksi kaatuminen, nilkan nyrjähtäminen tai muu loukkaantuminen. Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka monta kertaa koko vapaaehtoistoiminnan aikana ja vuoden 2014 aikana vastaajalle on sattunut vapaaehtoistyössä, vapaaehtoistyöhön kuuluvalla matkalla tai vapaaehtoistyöhön kuuluvassa koulutuksessa, tapaturman läheltä piti -tilanne.

Teoriataustan luvussa 2.4 työturvallisuuslaki (738/2002) kerrotaan, että työturvallisuuslain 10 §:n mukaan työnantajan on riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava haitta- ja vaaratekijät. Lisäksi luvussa 3.1.12 työturvallisuus on kerrottu työympäristön fysikaalisten, kemiallisten ja biologisten vaara- ja haattatekijöiden vaikutuksesta työturvallisuuteen. Sosiaali- ja terveysministeriön Työsuojeluosasto on laatinut ”Riskien arviointi työpaikalla -työkirja 2003:een sisältyvät ergonomialle, tapaturman vaaroille, fysikaalisille, kemiallisille ja biologisille vaaratekijöille sekä henkisellem kuormittumiselle lomakkeet vaarojen ja haattatekijöiden tunnistamiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2015.) Näiden lomakkeiden ja ensimmäisen avoimen keskustelun pohjalta on tutkija laatinut työturvallisuuskyselyyn haittaa ja vaaraa aiheuttavien tekijöiden listaukset. Tutkija poisti vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin kanssa kyselyn listoista sellaiset tekijät, jotka eivät olisi voineet edes teoreettisesti aiheuttaa minimaalista haittaa tai vaaraa vapaaehtoistyöntekijöille, kuten esimerkiksi lasersäteily. Kaikki sellaiset tekijät, joilla nähtiin olevan edes pieni teoreettinen mahdollisuus aiheuttaa haittaa tai vaaraa, jätettiin listaan.

Vaara- ja haattatekijät -kohdassa vastaajia pyydettiin merkitsemään ne fysiikaaliset, tapaturmia aiheuttavat, ergonomiset, kemialliset, biologiset sekä henkiset vaaratekijät, jotka ilmenevät hänen vapaaehtoistyötehtävissään. Tarkoituksena oli merkitä ilmeneekö vaaraa ja/tai haittaa. Fysikaalisia vaaratekijöitä ovat jatkuva melu, sisätilan lämpötila, vetoisuus, kylmät tai kuumat esineet, ulkotilan lämpötila, yleisvalaistus tai sen puute, ulkovalaistus tai sen puute, käsiin kohdistuva värinä sekä koko kehoon kohdistuva värinä. Tapaturmariskitekijöitä ovat liukastuminen, kompastuminen, putoaminen, puristuminen esineiden väliin, puristuminen eläinten väliin, lukittuun tilaan loukkuun jääminen, sähkölaitteet ja staattinen sähkö, hapen puute, veden varaan joutuminen, esineen putoaminen, esineen kaatuminen, esineen tai aineiden sinkoutuminen, liikkuvan esineen aiheuttama isku, takertuminen liikkuvaan esineeseen, viilto- tai leikkautumisvaara, pistohaava, suojainten ja suojusten puute, turvaton toiminta ja riskinotto, poikkeavat tilanteet tai häiriöt, päihteiden väärinkäyttö, puutteet hälytys- ja pelastusvälineissä sekä puutteet ensiapujärjestelyissä.

Ergonomisia vaaratekijöitä puolestaan ovat kohteen siisteys ja järjestelyt, kulutiet, uloskäytävät ja pelastustiet, portaat, tikapuut ja liuskat, työskentelytason korkeus, selän, hartioiden, käsien, ranteen, sormien, pään, niskan, ja jalkojen asento sekä raskaat nostot ja taakan kannattelu. Kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä ovat vaaralliset tai haitalliset kemikaalit, syöpävaaralliset kemikaalit, allergiaa aiheuttavat kemikaalit, palo- ja räjähdysvaaralliset aineet, pölyt ja kuidut, kaasut, höyryt, huurut ja savut, kemikaalien pakkausmerkinnät, käyttöturvallisuustiedotteet, kemikaalien käyttötavat, kemikaalien varastointi, ensiapuvälineiden kunto ja käyttö, sähkölaitteiden kunto ja käyttö, poistumistiet ja niiden merkinnät, tartuntavaara, esim. bakteerit ja virukset sekä sienet ja homeet. Viimeisenä ovat henkiset kuormitustekijät, joita ovat yksintyöskentely tai yötyö, jatkuva valppaana olo, ihmissuhdekuormitus, kiire, liian kovat vaatimukset tai tavoitteet, etenemismahdollisuuksien puute, työnjohdon

tai organisoinnin puute, huono työilmapiiri, tiedonkulun puute, väkivallan uhka, häirintä tai epäasiallinen kohtelu, sosiaalisen tuen puute sekä vaikutusmahdollisuuksien puute. Henkisiin kuormitustekijöihin kuuluvat myös työnopastus ja perehdyttäminen, työnjako sekä tehtäväkuva ja vastuut.

Vastaajia pyydettiin kuvailemaan merkitsemänsä vaara- ja haittatekijät, jotka ilmenevät vapaaehtoistyötehtävissä sekä kertomaan, missä tilanteissa niitä on esiintynyt. Vastaajilta kysyttiin myös, mitä turvallisuustoimenpiteitä olisi hyvä toteuttaa vaaratilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Vaara- ja haittatekijät-aiheen lopussa vapaaehtoistyöntekijöille esitettiin vielä kysymyksiä turvavarusteista ja niiden riittävydestä.

Työväkivalta aiheen alussa oli vastaajille kerrottu, että työväkivalta on tapahtuma, jossa työntekijää loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään työhön liittyvissä oloissa niin, että hänen turvallisuutensa, hyvinvointinsa ja terveytensä vaarantuu suorasti tai epäsuorasti. Lisäksi kerrottiin, että väkivallan kohteena voi olla työntekijä itse tai epäsuorasti työntekijän perhe tai ystävät. Väkivaltaa ja uhkatilanteita kerrottiin olevan solvaaminen, huutaminen, sanallinen tai fyysinen uhkailu, töniminen tai potkiminen, pureminen, raapiminen, liikkumisen estäminen, käsiksi käyminen, tavaroiden heittäminen, lyöminen, ampuminen, kaasuaaseella uhkaaminen tai jollain muulla välineellä, kuten humeruiskulla, uhkailu.

Teoriataustan kohtiin 2.4 työturvallisuuslaki (738/2002) ja 3.1.12 työturvallisuus pohjautuen sekä ensimmäisen avoimen keskustelun tulokset huomioiden vapaaehtoistyöntekijöiltä kysyttiin onko heidän mielestään minkäänlainen psyykkinen tai fyysinen väkivalta hyväksyttävää ja jos on, niin minkälainen käytös on hyväksyttävää. Vastaajalta kysyttiin, onko hän kokenut vapaaehtoistyössään henkistä tai fyysistä väkivaltaa toistuvasti, silloin tällöin tai ei koskaan sekä onko hän koskaan saanut lieviä vammoja, kuten ruhjeita/mustelmia tai vakavia vammoja, kuten pisto- tai viiltohaavoja. Kyselyssä oli mukana myös kysymyksiä siitä, onko vastaaja kokenut erilaisia uhkauksia ja onko vastaajalla ollut tilanteita, jolloin väkivaltainen kohtelu tai uhkailu olisi jäänyt painamaan hänen mieltään tai jopa pelottamaan. Kyselyn avulla myös kartoitettiin, ovatko vapaaehtoistyöntekijät kokeneet henkistä tai fyysistä väkivaltaa toisten kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöiden taholta. Vapaaehtoistyöntekijöiltä kysyttiin lisäksi, olisiko heistä hyvä idea, että kaikki väkivaltatilanteet kirjattaisiin ylös, jotta kansalaisjärjestössä tiedettäisiin minkälaisiin ja miten usein väkivalta- ja uhkatilanteisiin vapaaehtoistyöntekijät joutuvat.

Kyselyssä oli mukana myös turvallisuutta edistävien toimintatapojen lista, jossa on huomioitu kolmannen avoimen keskustelun tulokset. Listaan vastaajia pyydettiin merkitsemään sellaiset kohdat, jotka vastaaja itse ottaa huomioon omassa vapaaehtoistyössään. Tällaisia toimintatapoja ovat muun muassa se, että vapaaehtoistyöntekijä pitää puhelinta aina helposti saatavilla esimerkiksi taskussaan ja varmistaa, että puhelimesta on aina riittävästi virtaa. Kriisitilanne voi syntyä myös vapaaehtoistyössä, esimerkiksi jos vapaaehtoistyö-

toveri saa äkillisen sairauskohtauksen ja kuolee. Luvussa 3.1.11 jaksaminen, stressi ja uupuminen sekä luvussa 3.1.12 työturvallisuus kerrotaan teoriataustana kriisiavun tärkeydestä. Täten pidettiin tärkeänä kysyä vastaajilta, kokevatko he, että voivat tarvittaessa saada riittävästi kriisitilanteille jälkihoitoa sekä minkälaista tukea heistä olisi tarpeellista saada.

### 5.2.3 Tyytyväisyys kyselyyn

Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn viimeisenä osana pyrittiin selvittämään, oltiinko kyselyyn tyytyväisiä, oliko kysely onnistunut, koettiinko työhyvinvoinnin kartoittaminen tärkeänä sekä kaipaavatko vapaaehtoistyöntekijät työnohjausta. Vastaajat saivat kertoa, oliko heistä vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin kartoittaminen erittäin tärkeää, tärkeää tai ei kovin tärkeää. Lisäksi kysyttiin, oliko kysely hyvä tapa kartoittaa vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia, olisiko kysely hyvä uusia ja saiko vastaaja kyselystä uutta tietoa tai ajateltavaa. Vastaajat saivat myös antaa kouluarvosanan 4–10 kyselylle. Koko kyselyn viimeisenä kohtana oli ”Sana on vapaa”, jossa vastaajia pyydettiin antamaan ruusuja ja/tai risuja kyselystä.

### 5.3 Työterveyspsykologin avoin haastattelu

Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulokset käytiin läpi kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin ja toiminnanjohtajan kanssa. Tuloksista nousi esille kehityskohteita ja huomioitavia asioita. Tutkija pyysi luvan vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorilta ja toiminnanjohtajalta esittää tulokset työterveyspsykologille, jotta tuloksista saadaan kaikki tärkeät asiat esille. Tutkija arvioi, että työterveyspsykologilla on arvokkaita ajatuksia kehityskohteita koskien. Työterveyspsykologin avoimen haastattelun tarkoituksena oli saada lisää sisältöä ja huomioitavia asioita työhyvinvointisuunnitelmaan.

Avoimeen haastatteluun valittu työterveyspsykologi, edusti hyvin tutkittavaa aihetta, sillä hän tekee työkseen sekä työhyvinvointikartoituksia, työntekijöiden ohjaamista että työnohjauksia. Täten haastateltavalla henkilöllä on laaja osaaminen ja tietotaito tutkittavasta asiasta. Tutkija ei käynyt esihaastatteluja, sillä avoimen haastattelun tarkoituksena oli käydä läpi työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulokset ja pohtia kehityskohteita sekä mitä niiden toteuttamisessa olisi hyvä ottaa huomioon. Tutkija ei voinut etukäteen arvioida mihin suuntaan haastattelu tulisi etenemään, joten tutkija ei voinut laatia kysymyksiä etukäteen. Tutkija arvioi haastattelun etenevän vapaana keskusteluna tuloksista. Täten valittiin sopivimpana vaihtoehtona avoin haastattelu teema-haastattelun sijaan.

Avoimia haastatteluja tehtiin vain yksi, sillä haastatellulla työterveyspsykologilla on vankka ja monipuolinen kokemus työhyvinvoinnista. Avoimen haastattelun tarkoituksena oli täydentää tietoutta siitä, mitä kyselyn tuloksista nousseiden kehityskohteiden toteuttamisessa tulisi ottaa huomioon. Näin ollen



tutkija ei nähnyt toisten työterveyspsykologien haastattelujen varsinaisesti tuovan lisäarvoa tutkimukselle. Koska työhyvinvointikyselyn tulokset ovat luottamuksellisia, ei tuloksia myöskään ollut tarkoitus esittää laajalti kansalaisjärjestön ulkopuolelle. Myös tämän vuoksi päädyttiin ainoastaan yhden työterveyspsykologin avoimeen haastatteluun.

Työterveyspsykologi tiesi etukäteen mistä aiheesta haastattelu tultaisiin käymään. Tutkija tutustui ennen avointa haastattelua hyvin tutkimuksen työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tuloksiin sekä työhyvinvoinnin, työturvallisuuden ja avoimen haastattelun teoriataustoihin. Tutkija tiesi etukäteen, miten haastatteluun valmistaudutaan ja miten avoin haastattelu toteutetaan. Tutkijan valitsemassa avoimessa haastattelussa oli tarkoituksena saada esille sellaisia asioita, joita esimerkiksi teemahaastattelussa voisi olla vaikea saada selville. Avoin haastattelu valittiin metodiksi, sillä tutkijan oli vaikeaa tietää etukäteen vastausten suuntaa ja haastateltavalle haluttiin antaa mahdollisuus tuoda vapaasti esille vapaaehtoistyötä, työhyvinvointia ja työturvallisuutta koskevia asioita. Haastattelu tapahtui kasvotusten.

Kuten teoriaosuudessa 4.1 on kerrottu, myös tehdyssä avoimessa haastattelussa tutkija lähtökohtaisesti oletti, että tutkijalla ja haastateltavalla on sama peruskäsitys keskustelun aiheesta. Näin ollen tutkijan ja haastateltavan voidaan katsoa ymmärtäneen keskusteltavat asiat samoin. Avoimessa haastattelussa tutkija pyrki avaamaan tutkittavan asian maailmaa kertomalla haastateltavalle ennen avointa haastattelua kansalaisjärjestön ja sen vapaaehtoistyöntekijöiden toiminnasta. Haastattelu rakennettiin vuorovaikutukseksi, jossa myös tutkijan omat aiemmat kokemukset vaikuttivat keskustelun sisältöön. Näin tutkija tunnistaa oman osuutensa avoimeen haastatteluun, joka on myös teoriataustan mukaan tutkimuksen onnistumisen kannalta oleellista. Avoimessa haastattelussa ei käyty läpi kyselyä vaan siitä saatuja tuloksia. Täten tutkijan omat asenteet ja tunteet eivät ole merkityksellisiä avoimesta haastattelusta saatuihin tuloksiin.

Tutkimuksen eettisyyden ylläpitämiseksi tutkimuksesta kerrottiin etukäteen haastateltavalle todenmukaisesti, jolloin hänen suostumuksensa avoimeen keskusteluun voidaan katsoa perustuvan oikeaan tietoon. Avoimessa haastattelussa työterveyspsykologin antamia tietoja pidetään luottamuksellisina. Täten avoimen haastattelun tulokset esitetään opinnäytetyössä luottamuksellisenä liitteenä 13, jotta myös raportointivaiheessa eettisyys ja luottamuksellisuus säilyvät.

Avoimen haastattelun etuna on, että se joustaa aina sen mukaan, kuinka paljon tietoa tarvitaan. Koska tässä tutkimuksessa tehdyn avoimen haastattelun tarkoituksena on saada esille työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tuloksista huomioitavia asioita, haastattelu ei ollut ajallisesti kovin pitkä, se kesti noin tunnin. Avoin haastattelu noudatti samaa kaavaa kuin aiemmin tehdyt avoimet keskustelutkin. Tutkija aloitti haastattelun ja ohjasi sen kulkua. Tutkija pyrki mahdollisimman hyvin motivoimaan haastateltavaa esittämällä kysymyksiä ja pitämällä keskustelua yllä ja otti aktiivisen ajatteluun osallistuvan

roolin. Haastateltavalle kerrottiin, että hän voi ehdottomasti luottaa luottamuksellisuuteen ja tutkijan vaitiolovelvollisuuteen. Haastattelun tulokset luovattiin liittää raporttiin luottamuksellisina liitteinä.

Haastattelun aikana tutkija pyrki käyttämään mahdollisimman selkeää kieltä ja ymmärrettäviä sanoja. Tutkija piti kysymykset lyhyinä. Keskustelun kulku oli rentoa ja asiallista. Sekä tutkija että haastateltava eivät ole osallisia kansalaisjärjestön toiminnassa, joten erityisiä vahvoja ei-kielellisiä tai kielellisiä vihjeitä ei oletettu olevan havaittavissa. Tutkijan ja haastateltavan oli myös helppoa suhtautua tutkittavaan asiaan ennakoluulottomasti. Tutkija tuntee entuudestaan työterveyspsykologin. Avoimen haastattelun luonteen mukaisesti tutkija pyrki hyödyntämään tuttavallisuutta siinä, että rennon haastattelun tuloksena saataisiin mahdollisimman monipuolisesti esille erinäisiä asioita. Entuudestaan tuntemista tutkija pyrki hyödyntämään myös siten, että haastateltava uskoo sekä tutkijaan ja haastattelun aiheeseen että siihen, miksi haastateltavan osallistuminen on tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta.

Tutkija oli ulkonäkönsä, pukeutumisensa ja puhetyylinsä puolesta huomiota herättämätön ja provosoimaton. Haastateltava sai itse valita hänelle sopivan keskusteluajankohdan sekä -paikan. Haastattelupaikkana oli haastateltavan koti, sillä haastattelu suoritettiin haastateltavan vapaa-aikana. Haastateltavan koti mahdollisti täyden rauhan ja haastattelun suorittamisen työterveyspsykologille kiireettömänä aikana. Avoin haastattelu käytiin tutkijan ja työterveyspsykologin välisenä keskusteluna. Tutkija kertoi, ettei kysymyksiin odoteta varsinaista tietoon perustuvaa vastausta, vaan tutkija on kiinnostunut kuulemaan haastateltavan mielipiteitä ja ajatuksia.

Avoimessa haastattelussa tutkijalla oli käytettävissä sanelulaite. Tutkija päätti litteroida nauhoitetun aineiston puhekielen mukaisesti, jättäen kuitenkin ylös kirjaamatta äänenpainot ja tauot. Teoriatoustan mukaan koko haastattelua ei ole tarpeen puhtaaksikirjoittaa sanatarkasti, jos tutkija kuitenkin tuntee hyvin aineistonsa ja tunnistaa vastauksista nousevat teema-alueet. Näin ollen tutkija ei puhtaaksi kirjoittanut avoimesta haastattelusta taustakeskustelua esimerkiksi siitä, kun tutkija kertoi haastateltavalle taustatietoja kansalaisjärjestöstä tai vapaaehtoistyöntekijöistä. Avoimen haastattelusta oli tarkoituksena saada tietoa työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tuloksista. Näin ollen tutkija oletti, ettei taustakeskustelujen puhtaaksikirjoittamatta jättämisen voida katsoa vaikuttavan avoimen haastattelun tuloksiin. Tutkija esittää tutkimustuloksissa suoria lainauksia avoimesta haastattelusta.

#### 5.4 Työhyvinvointisuunnitelman laatiminen

Työhyvinvointisuunnitelman laatimisen toimeksianto on lähtenyt siitä, että kansalaisjärjestön toimihenkilöt välittävät aidosti vapaaehtoistyöntekijöistään. Vapaaehtoistyöntekijöiden hyvinvointiin halutaan panostaa työhyvinvointisuunnitelman avulla. Työhyvinvointisuunnitelma on vapaaehtoistyöntekijöistä välittämistä ja huolen pitämistä (katso luku 3.1.6).

Tutkija on pyrkinyt näkemään työhyvinvointikyselyn kautta tutkittavaa maailmaa, eli vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia, uudella tavalla. Työhyvinvointisuunnitelman kautta tutkija pyrkii saamaan sekä kansalaisjärjestöä että sen vapaaehtoistyöntekijöitä näkemään työhyvinvointimaailmaa uudella tavalla, edes vähän. Tutkijan yhtenä lähtökohtana on, että työhyvinvointisuunnitelmassa kehityskohdat muutetaan positiiviseksi toteutettavaksi suunnitelmaksi, jotta ongelmien sijaan voitaisiin nähdä tavoitteita. Itsensä johtamiseen (katso luku 3.1.1) kuuluu myös omien kehittämiskohteiden tunnistaminen ja jatkuva kehittäminen. Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn ja sitä kautta työhyvinvointisuunnitelman yhtenä tarkoituksena on myös auttaa organisaatiota uudistumaan. Muutos, oli se mikä tahansa, etenee aina henkilökohtaiselta tasolta tiimitasolle ja siitä organisaatiotasolle, kuten itsensä johtamisen teoriataustassa on kerrottu. Tähän teoriataustaan peilaten tullaan työhyvinvointisuunnitelma lähettämään kaikille vapaaehtoistyöntekijöille. Työhyvinvointisuunnitelma voikin tarjota vapaaehtoistyöntekijöille mahdollisuuden tunnistaa myös omat kehityskohdat. Sen myötä vapaaehtoistyöntekijät voivat kehittyä sekä yksilöinä että yhdessä kohti parempaa vapaaehtoistyöyhteisöä.

Työhyvinvointisuunnitelman laatimisessa on hyödynnetty kohdan 3.1.7 teoriataustaa. Työhyvinvointisuunnitelman yhtenä tarkoituksena on saada vapaaehtoistyöntekijöiden äänet kuulumaan ilman syyttelyä siitä, miten he haluavat asioiden olevan. Työhyvinvointisuunnitelmassa tullaan keskittymään ratkaisujen hakemiseen, koska negatiivisista asioista ja ongelmista jatkuva puhuminen ei itessään synnytä ratkaisuja. Työhyvinvointisuunnitelmassa ei selvitetä mistä esille tulevat kehityskohdat johtuvat, jotta vältetään turhalta ongelmien analysoinnilta. Teoriataustan mukaisesti työhyvinvointisuunnitelmassa pyritään ongelmille rakentamaan suoraan ratkaisuehdotuksia kääntämällä asiat ongelmista tavoitteiksi. Työhyvinvointisuunnitelmassa pyritään tuplanegatiivit kääntämään positiiviksi. Tarkoituksena ei ole kertoa, mistä kielteisistä asioista halutaan päästä eroon, vaan laatia suunnitelma, mitä myönteisiä asioita tulee tapahtumaan.

Tutkimuksen työhyvinvointisuunnitelman pohjaksi on valittu Työhyvinvointin portaat -malli (katso luku 3.1.13), sillä se on kattava ja selkeä tapa kehittää työhyvinvointia. Kyselyjen vastauksista esiin tulevat kehityskohdat jaetaan työhyvinvointisuunnitelmassa viidelle eri askelmalle. Tällä pyritään saamaan yksittäiset erilliset kehityskohdat osaksi suurempaa työhyvinvoinnin kokonaisuutta.

Teoriataustan (katso luvut 3.1.14 ja 3.1.15) mukaisesti pyritään työhyvinvointisuunnitelmassa tuomaan esille mahdollisimman paljon työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn vapaa sana -kohdissa kerrottuja toiveita sekä ehdotuksia toiveiden toteuttamiseksi. Työhyvinvointisuunnitelmassa valitaan kehittämistavoitteet ja laaditaan niille konkreettinen toteutussuunnitelma. Työhyvinvointisuunnitelma laaditaan vapaaehtoistyön nykytilan arvioinnin pohjalta ja suunnitelmalla pyritään tukemaan kansalaisjärjestöä kulkemaan kohti kyselyn tulosten pohjalta määritettyä päämäärää. Tavoitteet laaditaan realistisiksi, jot-

ka voidaan toteuttaa vuodessa. Teoriataustan mukaan on tärkeää, että mahdollisimman moni pääsee osallistumaan kehittämiskohteiden valintaan, mutta tutkimuksessa ei ollut mahdollisuutta ottaa vapaaehtoistyöntekijöitä mukaan työhyvinvointisuunnitelman laadintaan. Vaikka vapaaehtoistyöntekijät eivät voi vaikuttaa suoraan valittaviin kehittämiskohteisiin, valitaan kehittämiskohteet kuitenkin saaduista tuloksista sekä vapaa sana -kohdissa esille tuoduista asioista. Täten kehittämiskohteet ovat vapaaehtoistyöntekijöiden omia.

Työhyvinvointisuunnitelman tueksi on laadittu taulukko (katso luku 3.1.15), joka auttaa havainnoimaan työhyvinvoinnin kehittämishaasteita. Taulukkoa on hyödynnetty työhyvinvointisuunnitelman laadinnassa. Taulukkoon (kuviot 4) on alkuperäiset asiat kirjoitettu isoilla kirjaimilla ja tutkijan lisäämät asiat pienillä kirjaimilla, jotta ne ovat erotettavissa toisistaan. Taulukossa on lisäksi värjätty jokainen porras omalla värillään, jotta myöhemmin työhyvinvointisuunnitelman tuloksissa voidaan vertailla kehityskohteiden taulukkoja (kuviot 5–9) sekä kuviossa 4 esitettyä työhyvinvointisuunnitelman toteutettavien toimenpiteiden taulukkoa keskenään.

TYÖHYVIN- VOINNIN PORTAAT	MITÄ TOIMENPITEITÄ	KENELLE	MILLOIN	KUKA VASTAA (ja mistä)	(Seuranta)	MITEN ARVIOIDAAN	(Lisäresurssien tarve)
PSYKOFYSIO- LOGISET PERUS- TARPEET							
TURVALLI- SUUDEN TARVE							
LIITTYMISEN TARVE							
ARVOS- TUUKSEN TARVE							
ITSENSÄ TOTEUT- TAMISEN TARVE							

Kuvio 4. Työhyvinvointisuunnitelman taulukko (muokattu, Rauramo 2008, 184–185)

Työhyvinvointisuunnitelma on laadittu kyselyn tulosten, avoimessa haastattelussa esille nousseiden seikkojen sekä kansalaisjärjestön toiminnanjohtajan ja vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin näkemysten perusteella. Käytännössä työhyvinvointisuunnitelman laadinta alkoi teoriataustaan tutustumisella ja työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulosten läpikäynnillä sekä vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin että kansalaisjärjestön toiminnanjohtajan kanssa. Tulosten läpikäyntipalaverin jälkeen tutkija kävi avoimen haastattelun työterveyspsykologin kanssa kyselyn tuloksista. Avoimen haastatte-

lun tuloksista puhuttiin uudessa palaverissa vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin ja kansalaisjärjestön toiminnanjohtajan kanssa. Samalla käytiin vielä läpi kaikki kyselystä esille nousseet kehityskohdat. Kehityskohdista tärkeimpinä esille nousseet asiat valittiin työhyvinvointisuunnitelman kehityskohteiksi, joille myös laadittiin toteutussuunnitelma taulukon (kuvio 4) mukaisesti.

Tutkija laati työhyvinvointisuunnitelmasta raportin, jossa on kaksi erillistä osaa. Ensimmäisessä ”Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely” -osassa on esitetty työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulokset. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimivalle kansalaisjärjestölle on luovutettu ”Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely” -raportti (33 sivua), jonka liitteenä ovat työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulokset (91 sivua). Tämä raportti ei ole opinnäytetyön liitteenä. Sen sijaan opinnäytetyön luottamuksellisena liitteenä 14 on esitetty ”Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely” -raportin tekstiosa, jossa on 34 sivua, mutta raportista on poistettu 91-sivuinen ”Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulokset” -liiteosa, sillä se on esitetty opinnäytetyön erillisenä luottamuksellisena liitteenä 15. Toisessa ”Työhyvinvointisuunnitelma”-osassa on esitetty työhyvinvointisuunnitelma toteutettavine toimenpiteineen ja aikatauluineen. Tutkija toimitti laatimansa asiakirjat vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorille ja kansalaisjärjestön toiminnanjohtajalle kommentoitavaksi. Toiminnanjohtaja sekä koordinaattori pitivät asiakirjoja hyvinä. Toiminnanjohtajalla ei ollut asiakirjoihin kommentoitavaa. Toimenpiteiden toteutusaikataulu pyrittiin saamaan teoriataustan mukaisesti yhdeksi vuodeksi, mutta vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin toiveesta joidenkin toteutettavien toimenpiteiden aikataulua hieman pidennettiin. Koordinaattori on itse päävastuussa toimenpiteiden toteuttamisesta, joten on erityisen tärkeää, että aikataulu on hänelle sopiva.

Korjatut asiakirjat, ”Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely” ja ”Työhyvinvointisuunnitelma”, toimitettiin korjausten jälkeen vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin toimesta kansalaisjärjestön hallitukselle. Hallitukselle lähetetty saateviesti on esitetty luottamuksellisena liitteenä 16. Hallituksen jäsenet olivat tyytyväisiä asiakirjoihin ja tehtyyn tutkimustyöhön. Valmiit kansalaisjärjestön hyväksymät työhyvinvointisuunnitelman asiakirjat tutkija toimitti kaikille vapaaehtoistyöntekijöille sähköpostitse. Näin vapaaehtoistyöntekijöille annettiin mahdollisuus vaikuttaa työhyvinvointisuunnitelman sisältöön. Samalla tutkija lähetti vapaaehtoisille kirjallisen lomakehaastattelun, jonka avulla pyritään saamaan vastaus tutkimuksen kolmanteen tutkimuskysymykseen. Asiakirjoja ei toimitettu vapaaehtoistyöntekijöiden työryhmälle erikseen. Koska työryhmän jäsenet ovat kaikki vapaaehtoistyöntekijöitä, katsottiin paremmaksi, että kaikki vapaaehtoistyöntekijät saavat asiakirjat tasapuolisesti samanaikaisesti. Tutkija keräsi vapaaehtoisilta saadun palautteen. Saatua palaute oli pääasiassa positiivista, eivätkä vastaajat juurikaan halunneet korjauksia. Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin kanssa sovittiin, ettei korjauksia tehdä, joten työhyvinvointisuunnitelmaa ei toimitettu uudelleen vapaaehtoistyöntekijöille. Työhyvinvointisuunnitelman toteuttaminen alkoi välittömästi sen valmistuttua.

## 5.5 Kirjallinen lomakehaastattelu

Tutkimuksen loppuhaastattelun menetelmäksi valittiin sähköpostitse lähetettävä lomakehaastattelu, koska haastateltavien määrä on suuri (noin 70 haastateltavaa) ja haastateltavat ovat sijoittuneet ympäri Suomea. Näin ollen haastattelujen tekeminen kasvokkain ei ollut realistista. Puhelinhaastattelun sijaan lomakehaastattelu mahdollisti anonyymin vastaamisen. Vapaaehtoistyöntekijöille haluttiin mahdollistaa luottamuksellinen vastaaminen, koska kyselyvaiheessa nousi esille, että osaa vapaaehtoisista henkilöllisyyden paljastumisen pelko oli estänyt vastaamasta kyselyyn. Loppuhaastattelun kohdalla haluttiin antaa mahdollisuus luottamukselliseen vastaamiseen, jotta haastateltavilla on mahdollisuus kertoa rehellisesti mielipiteensä ja antaa myös kritiikkiä.

Kirjallisena lomakehaastattelu oli strukturoitu. Haastatteliija esitteli itsensä ja haastattelun tarkoituksen sekä saateviestissä että haastattelulomakkeen alussa. Lomakehaastattelun saateviesti on esitetty luottamuksellisena liitteenä 17. Saateviestissä ja haastattelulomakkeen alussa oli kerrottu vastausaika, tutkijan yhteystiedot sekä etukäteiskiitos yhteistyöstä ja osallistumisesta. Saateviesti lähetettiin sähköpostitse, ja siinä kerrottiin kaikki haastattelukysymykset, mikäli haastateltava haluaisi vastata suoraan sähköpostitse. Vastausväsymyksen minimoimiseksi haluttiin antaa mahdollisuus sähköpostivastaamiseen. Haastattelukysymykset kerrottiin läheteviestissä myös siksi, että haastateltava pysyi ottamaan sähköpostitse haastatteliijaan yhteyttä, mikäli hänelle syntyy asiasta kysyttävää. Saateviestissä oli liitteenä sekä ”Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely” että ”Työhyvinvointisuunnitelma” -asiakirjat sekä linkki Webropol RTA -ohjelmiston lomakehaastatteluun. Ohjelmisto valittiin sen etujen vuoksi (katso luku 4.2). Lomakehaastattelu mahdollisti kyselyn suorittamisen kokonaistutkimuksena kaikille vapaaehtoistyöntekijöille. Sähköinen kysely myös mahdollisti vastaamisen haastateltaville sopivaan aikaan.

Haastattelukysymyksiä oli yhteensä seitsemän (7). Lomakehaastattelu on esitetty luottamuksellisena liitteenä 18. Lomakehaastattelun ulkoasu pyrittiin saamaan työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn ulkoasun kanssa yhdenmukaiseksi. Lomakehaastattelussa kaikki kysymykset esitettiin yhdellä sivulla. Vastaukset kirjattiin vapaasana -kohtiin. Haastateltavia pyydettiin tutustumaan liitteenä olleisiin asiakirjoihin ja sen jälkeen vastaamaan kysymyksiin. Teoriataustan mukaisesti haastattelukysymykset tehtiin mahdollisimman selkeiksi, yksiselitteisiksi ja neutraaleiksi. Kysymyksillä pyritään vastaamaan kolmeen peruskysymykseen. Ensimmäiseen peruskysymykseen: ”Teimmekö, mitä lupasimme?” pyrittiin saamaan vastaus kysymällä: ”Onko nyt tehty työhyvinvoinnin kehittämisprosessi ollut mielestänne hyvä?”. Tätä kysymystä täydennettiin kysymällä, mikä kehittämisprosessissa on haastateltavasta ollut hyvää tai miten haastateltava parantaisi prosessia. Itse prosessi on kuvattu seuraavasti: 1. Kaikille vapaaehtoistyöntekijöille tehtiin sähköinen työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely. 2. Tulosten perusteella laadittiin työhyvinvointisuunnitelma. 3. Työhyvinvointisuunnitelman luonnoksesta annetaan sähköisesti kaikille vapaaehtoistyöntekijöille mahdollisuus kertoa oma mieli-

pide ja vaikuttaa lopulliseen työhyvinvointisuunnitelmaan. 4. Annettu palaute huomioidaan lopullisessa työhyvinvointisuunnitelmassa.

Ensimmäiseen peruskysymykseen pyrittiin myös saamaan vastaus seuraavien kysymysten avulla: ”Koetteko, että olette saaneet olla riittävästi työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessissa mukana?” ja ”Vastaako työhyvinvointisuunnitelma odotuksianne?”. Näitä kysymyksiä täydennettiin kysymällä, miten haastateltavat olisivat halunneet olla mukana laadintaprosessissa ja miten haastateltavat kehittäisivät työhyvinvointisuunnitelmaa tältä osin.

Toiseen peruskysymykseen: ”Saimmeko aikaan muutosta?” pyrittiin saamaan vastaus kysymällä kolme eri kysymystä. Ensimmäinen kysymys oli: ”Saadaanko työhyvinvointisuunnitelman avulla mielestänne parannettua vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia?”. Tätä kysymystä täydennettiin kysymällä, miten haastateltavista työhyvinvointisuunnitelman avulla vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia saadaan parannettua tai miten haastateltavat haluaisivat täydentää työhyvinvointisuunnitelmaa tältä osin. Toisena kysymyksenä oli: ”Tukeeko työhyvinvointisuunnitelma mielestänne vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamista?”. Kysymystä täydennettiin lisäksi kysymällä, miten haastateltavista työhyvinvointisuunnitelma tukee vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamista tai miten haastateltavat haluaisivat täydentää työhyvinvointisuunnitelmaa tältä osin. Kolmantena kysymyksenä oli: ”Saadaanko työhyvinvointisuunnitelman avulla mielestänne parannettua vapaaehtoistyöntekijöiden työturvallisuutta?”. Kysymystä täydennettiin kysymällä, miten haastateltavista työhyvinvointisuunnitelman avulla vapaaehtoistyöntekijöiden työturvallisuutta saadaan parannettua tai miten haastateltavat haluaisivat täydentää työhyvinvointisuunnitelmaa tältä osin.

Kolmanteen peruskysymykseen: ”Teimmekö oikeita asioita?” pyrittiin saamaan vastaus kysymällä: ”Vastaako työhyvinvointisuunnitelma mielestänne vapaaehtoistyöntekijöiden toiminnan kehitystarpeita?”. Tätä kysymystä täydennettiin kysymällä, miten haastateltavista työhyvinvointisuunnitelma vastaa vapaaehtoistyöntekijöiden toiminnan kehitystarpeita tai miten haastateltavat haluaisivat täydentää työhyvinvointisuunnitelmaa tältä osin.

Myös kansalaisjärjestön toiminnanjohtajalle ja vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorille lähetettiin loppuhaastattelu, jotta vastauksia voidaan verrata vapaaehtoistyöntekijöiden vastauksiin. Toiminnanjohtajaa ja koordinaattoria pyydettiin vastaamaan loppuhaastattelukysymyksiin sähköpostitse, jotta vastaukset eivät menisi vapaaehtoistyöntekijöiden vastausten kanssa sekaisin. Toiminnanjohtajalle ja koordinaattorille annettiin samat kysymykset yhtä lukuun ottamatta. Kysymys: ”Koetteko, että olette saaneet olla riittävästi työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessissa mukana?” korvattiin kysymällä: ”Ovatko mielestänne vapaaehtoistyöntekijät saaneet olla riittävästi laadintaprosessissa mukana?”. Kysymys vaihdettiin, jotta se vastaisi paremmin tehdyn tutkimuksen kolmanteen tutkimuskysymykseen, johon loppuhaastattelulla on tarkoitus saada vastaus.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen avointen keskustelujen, työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn sekä avoimen haastattelun tulokset ovat luottamuksellisia. Myös työhyvinvointisuunnitelma on luottamuksellinen. Kaikki tulokset ovat kokonaisuudessaan esitetty luottamuksellisina liitteinä. Tutkimustuloksista on kuitenkin nostettu esille julkiseen opinnäytetyöhön sellaisia tuloksia, jotka eivät riko luottamuksellisuutta.

### 6.1 Avoimet keskustelut

Avointen keskustelujen tulokset on esitetty luottamuksellisina liitteinä 7–9. Avointen keskustelujen tuloksista kerrotaan julkisina sellaisia asioita, jotka eivät riko luottamuksellisuutta. Ensimmäinen avoin keskustelu käytiin vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin, työnohjaajan sekä tutkijan välillä. Työnohjaaja ei ollut läsnä koko keskustelun ajan. Toinen avoin haastattelu käytiin kansalaisjärjestön toiminnanjohtajan kanssa ja kolmas tutkijan kollegan kanssa. Avoimet haastattelut olivat onnistuneita, sillä niissä esille tullessiin avoimina oleviin kysymyksiin saatiin työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyssä vastauksia. Lisäksi kolmannen avoimen haastattelun tuloksena syntyneestä turvallisuutta parantavien asioiden listasta saatiin positiivista palautetta sekä kyselyn esitestaajilta että itse kyselyn vastaajilta, jolloin myös kolmatta avointa keskustelua voidaan pitää onnistuneena. Koska keskustelujen tarkoitus oli lähinnä kerätä tietoa siitä, mitä kysymyksiä vapaaehtoisille esitetään sekä koota lista turvallisuutta parantavista asioista, ei tutkija ole varsinaisesti analysoinut avointen keskustelujen tuloksia, vaan tulokset ovat tulleet suoraan avointen keskustelujen kautta kysymyksinä ja turvallisuutta parantavien asioiden listana.

#### 6.1.1 Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin avoin keskustelu

Ensimmäisessä vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin kanssa käydyssä avoimessa keskustelussa ilmeni, että vapaaehtoistyön yhtenä haasteena on yhteistyö eri tahojen kanssa. Toimihenkilöillä on suuri rooli vapaaehtoistyön ohjaamisessa, eikä heillä ole esimerkiksi koulutusta eikä tarvittavaa osaamista käsitellä ristiriitatilanteita vapaaehtoistyöntekijöiden välillä. Kansalaisjärjestössä on pyritty rakentamaan yhteisöllisyyttä vapaaehtoistyöntekijöiden ja toimihenkilöiden välillä tuomalla ajatusta siitä, että kaikki ovat samaa työyhteisöä.

Keskustelussa ilmeni myös huoli vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamisesta. Kansalaisjärjestössä vapaaehtoistyöntekijöiden määrää haluttaisiin nostaa, mutta uusien vapaaehtoistyöntekijöiden mukaan saaminen on haastavaa. Vapaaehtoistyöntekijät kokevat vapaaehtoistyön vaikuttavaksi tavaksi toimia. Vapaaehtoistyöntekijöillä on vahva kutsumus toimintaan. Työnohjaajan mu-



kaan vapaaehtoistyö saattaa jopa määrittää heidät (vapaaehtoistyöntekijät) ihmisinä. Vapaaehtoistyöntekijöiden olisi tärkeää ymmärtää, että heillä on oikeus pitää taukoja ja lomia vapaaehtoistyöstä. Vapaaehtoiset ovat erityisen sitoutuneita toimintaan, jolloin vaarana on uupumus.

Vapaaehtoistyöntekijät saavat liian vähän kiitosta tekemästään tärkeästä työstä. Kansalaisjärjestössä on järjestetty virkistyspäiviä vapaaehtoistyöntekijöille. Koska vapaaehtoistyöntekijät toimivat joka puolella Suomea, on heitä rohkaistu järjestämään omalla alueellaan virkistyspäiviä. Virkistyspäiville on kuitenkin ollut heikko osallistumisaktiivisuus. Yksi syy voi juurikin olla vapaaehtoisten hajanaisuus, jolloin välimatkat voivat muodostua esteeksi osallistumiselle.

Vapaaehtoisilla olisi hyvä olla luottamuksellinen keskustelufoorumi, jossa he voisivat vapaasti keskustella vapaaehtoistyöhön kuuluvista asioista. Täten heillä olisi myös mahdollisuus puhua omasta jaksamisestaan. Työnohjaaja toi esille, että on hyvä keskittyä siihen, mikä sujuu hyvin ja siihen, mitä halutaan ja toivotaan, eikä siihen, mitä ei haluta tai toivota. Keskustelussa tuli esille, että vapaaehtoistyöntekijät saavat itse täysin valita omat tehtävänsä sekä millä työpanoksella he haluavat osallistua vapaaehtoistyöhön.

Keskustelussa myös ilmeni, että sosiaalisen median käyttö luo omanlaisiaan haasteita. Ydinasioiksi keskustelusta nousi esille muun muassa luottamuksellisuus, vapaaehtoistyön laajuus, vapaaehtoistyöntekijöiden hajanaisuus, yhteisöllisyys sekä vuorovaikutus. Koska vapaaehtoistyötä tehdään suurella sydämellä, voi vapaaehtoistyöntekijöillä tulla riittämättömyyden tunnetta. Riittämättömyyden tunnetta voi syntyä, jos vapaaehtoiset eivät koe toimintansa olevan riittävää tai he eivät koe tekevänsä riittävästi vapaaehtoistyötä. Lisäksi vapaaehtoistyöstä voi syntyä ajatuksia siitä, antavatko vapaaehtoistyöntekijät itse kaikkensa mitä pystyvät ja myös, pitääkö jokaisen antaa kaikkensa vai riittääkö vähempi.

Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori sekä tutkija jatkoivat avointa keskustelua työturvallisuudesta. Keskustelussa nousi esille, että vapaaehtoistyöntekijöille tulee aika ajoin uhkaavia tilanteita. Kyselyyn päätettiin keskustelusta ottaa mukaan turvallisuusohjeet, joita kyselyn tulosten perusteella voidaan päivittää. Myös erilaisten riskien, kuten vaara- ja haittatekijöiden, kartoittaminen kyselyssä koettiin tärkeänä. Tutkijalle syntyikin keskustelussa ajatus työturvallisuuskirjanpidosta, jossa pienikin psyykinen tai fyysinen vaara tai sen uhka kirjataan ylös. Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori kertoi, että pitää ideaa hyvänä. Vaaratilanteiden kirjaamisesta voi syntyä positiivinen kokemus siitä, että kansalaisjärjestössä ollaan aidosti kiinnostuneita vapaaehtoistyöntekijöiden turvallisuudesta. Keskustelussa nousi myös esille, että vapaaehtoistyöntekijöistä osa tekee vapaaehtoistyötä toisten ihmisten kanssa kasvotusten. Näin ollen syntyi ajatus siitä, että kaikilla vapaaehtoisilla ei välttämättä ole yhteistä käsitystä siitä, ettei psyykkistä tai fyysistä väkivaltaa tule hyväksyä vapaaehtoistyössä kuten ei palkkatyössäkään.

### 6.1.2 Kansalaisjärjestön toiminnanjohtajan avoin keskustelu

Toisessa kansalaisjärjestön toiminnanjohtajan kanssa käydyssä avoimessa keskustelussa nousi esille, että kyselystä olisi hyvä saada selville, koetaanko nykyinen kansalaisjärjestön palkitsemisjärjestelmä hyvänä. Tähän myös saatiin vastaus kyselyn tuloksissa. Vapaaehtoistyöntekijöiltä toivotaan saavan tietoa, mitä parannuksia palkitsemisjärjestelmään halutaan. Kyselyn vastauksista saatiin tähän vastauksia.

Vapaaehtoistyöntekijöiden turvallisuutta koskevat asiat nousivat keskustelussa esille. Keskeistä on selvittää, kokevatko vapaaehtoistyöntekijät olonsa turvalliseksi sekä miten työturvallisuutta halutaan parannettavan. Keskustelusta ilmeni, että on tärkeää selvittää, tekevätkö vapaaehtoistyöntekijät kasvatusten asiakastyötä joku toinen henkilö mukanaan. Nykyhetken tieto on, että vapaaehtoiset toimivat vapaaehtoistyössään pääsääntöisesti yksin. Olisi varmasti hyödyllistä kysyä, haluaisivatko vapaaehtoistyöntekijät, että heillä olisi vapaaehtoistyöpari kasvatusten tehtävässä asiakastyössä. Myös onnettomuustilanteiden määrä ja riski joutua onnettomuuteen on tarpeellista kartoittaa kyselyn yhteydessä. Täten kyselyn avulla olisi hyvä selvittää, onko vapaaehtoistyöntekijöille sattunut onnettomuuksia tai ollut läheltä piti -tilanteita. Lisäksi on hyvä kartoittaa onnettomuus- ja läheltä piti -tilanteiden lukumäärät vuodelta 2014 sekä kaiken kaikkiaan.

Yksi suurimmista huolista on vapaaehtoistyöntekijöiden jaksaminen ja mahdollinen loppuun palaminen. Kyselyllä on hyvä selvittää, miten jaksamista voidaan tukea ja loppuun palamista ennaltaehkäistä. Kyselyn myötä olisi hyvä saada selville, osaavatko vapaaehtoistyöntekijät rajoittaa vapaaehtoistyötehtäviensä määrää voimavarojensa mukaisesti. Yhtenä kysymyksenä voisi olla, ovatko vapaaehtoistyöntekijöiden ystävät tai perheenjäsenet sanoneet, että kyseinen henkilö tekee liikaa vapaaehtoistyötä. Lisäksi on tarpeen selvittää, kokevatko vapaaehtoiset tarvitsevansa vertaistukea.

Kyselyllä on myös hyvä kartoittaa, kokevatko vapaaehtoiset saavansa riittävästi arvostusta. Arvostuksen lisäksi on hyvä selvittää, miten vapaaehtoistyöntekijät kokevat saavansa tukea eri tahoilta ja minkälaista lisätukea he tarvitsisivat. Kyselyssä voisi kysyä, minkälaista tukea vapaaehtoistyöntekijät toivovat esimerkiksi hallitukselta, toimihenkilöiltä ja toisilta kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöiltä. Keskustelusta ilmeni, että vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointipäivistä ollaan oltu innostuneita. Innostuksesta huolimatta työhyvinvointipäivien osallistujamäärät ovat erityisen alhaiset. Kyselystä toivotaan selviävän tähän syitä. Kyselyssä olisi hyvä kartoittaa, minkälaista virkistystoimintaa vapaaehtoistyöntekijät haluaisivat.

### 6.1.3 Asiantuntijan avoin keskustelu

Kolmannen työturvallisuuden asiantuntijan kanssa käydyn avoimen keskustelun tarkoituksena oli pohtia, mitä turvallisuusohjeita olisi hyvä olla kasvatus-

ten asiakastyötä tekeville vapaaehtoistyöntekijöille. Lisäksi pohdinnassa oli, mitä mahdollisia riskitekijöitä vapaaehtoistyössä olisi hyvä ottaa huomioon. Avoimessa keskustelussa esille tulleita turvallisuusohjeita ovat muun muassa:

- Ei provosoida eikä provosoiduta.
- Autonavaimen ja puhelimen tulee olla helposti saatavilla taskussa.
- Puhelimen tulee olla taskussa siten, että se on helppo ottaa ja avata. Puhelimen pitää olla aina toimintavalmiina.
- Jos vapaaehtoistyöntekijät kohtaavat haastavia tilanteita, asiat on hyvä myöhemmin puhua jonkun kanssa läpi (esim. toinen kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijä) ja miettiä, mitä olisi kannattanut tehdä toisin.

Keskustelussa nousi esille jaksaminen ja stressin hallinta sekä stressin vähentäminen. Oltiin yhtä mieltä siitä, että olisi hyvä kysyä, kokevatko vapaaehtois-työntekijät, että he tarvitsisivat stressin hallintaan ja purkamiseen koulutusta.

## 6.2 Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely

Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulokset on esitetty luottamuksellisena liitteenä 15. Vastaukset kerrotaan % -osuuksina luottamuksellisuuden säilyttämiseksi. Luottamuksellisessa liitteessä 15 tuloksista esitetään kaikkien vastausten keskiarvo, kaikkien vastausten hajonta sekä kuinka monta prosenttia kaikista vastaajista on antanut arvosanan 5 (täysin samaa mieltä) ja kuinka monta prosenttia kaikista vastaajista on antanut arvosanan 4 (samaa mieltä). Työterveyspsykologin mukaan (avoin haastattelu 2015) tuloksissa on hyvä yhdistää positiiviset vastaukset eli 5 ja 4 sekä vastaukset, joissa on selvä kehitystarve eli 2 ja 1. Vastausvaihtoehdon 3 katsotaan olevan neutraali. Ohjeen mukaisesti on tuloksissa esitetty suluissa annettujen arvosanojen 5 ja 4 osuus kaikista vastauksista. Kysymykset on aseteltu positiivisiksi, joten näin voidaan kuvata, kuinka monta prosenttia kaikista vastaajista kokee aina kunkin kysytyn asian olevan kunnossa. Annettujen 3-1 arvosanojen määriä ei kerrota, jotta vastausten luottamuksellisuus ei vaarannu. Kyselyssä kaikki prosenttiosuudet on pyöristetty tasalukuun. Niissä tapauksissa, joissa pyöristyksen vuoksi lukujen summa on yli 100 %, on pyöristys tehty 0,1 prosentin tarkkuudella. Julkisissa tuloksissa ei kerrota tarkkoja tuloksia luottamuksellisuuden säilyttämiseksi, vaan tuloksista tuodaan esille ydinasiat. Kaikkia kyselyn tuloksia ei voida esittää julkisessa opinnäytetyössä.

Kyselystä saatuja tutkimustuloksia on analysoitu nostamalla esille erilaisia kehityskohteita. Kehityskohdiksi nostettiin ne asiat, joiden kaikkien vastausten keskiarvot ovat vastausten heikoimpia (kaikkien vastausten keskiarvo oli alle 3,6). Raja laitettiin 3,6:een, sillä sen alle jäi 12 kysymystä, joten rajanveto kyseiseen kohtaan oli tutkijasta selkeä. Kehityskohdiksi valittiin myös ne asiat, joiden vastauksissa on keskiarvoissa noin yhden (1) pisteen ero eri kokemusvuosiryhmien välillä tai kasvotusten asiakastyötä tekevien ja tekemättömien ryhmien välillä. Noin yhden pisteen ero on valittu kriteeriksi, sillä sen voidaan katsoa olevan merkityksellinen ero, kun pisteitä on annettu välillä 1–5. Pienempiä eroja ei ole huomioitu eri vastaajaryhmien välillä, sillä eri ryh-

mien vastaajien määrät ovat sen verran pieniä, että pienikin ero vastauksissa voi saada aikaan jopa puolen pisteen eron eri vastaajaryhmien välille. Tämän kaltaisen eron ei voida katsoa olevan oleellinen kokonaistulosten kannalta. Kehityskohteiksi on myös nostettu ne teemat, joista on eniten annettu kommentteja vapaa sana -kohdissa.

Osa vapaaehtoistyöntekijöistä tekee asiakkaiden kanssa kasvatusten vapaaehtoistyötä ja osa työtehtävistä rajoittuu sellaisiin vapaaehtoistyötehtäviin, joissa ei ole kasvatusten tehtäviä asiakastehtäviä. Tässä tutkimuksessa käytetään näistä ryhmistä nimityksiä kasvatusten asiakastyötä tekevien ryhmä ja kasvatusten asiakastyötä tekemättömien ryhmä. Luottamuksellisissa tuloksissa esitetään näiden kasvatusten asiakastyötä tekevien ja tekemättömien ryhmien kaikkien vastausten keskiarvot, jotta tuloksia voidaan vertailla. Tuloksissa lisäksi esitetään ryhmittäin kokemusvuosien (alle 5 vuotta, 5–10 vuotta ja yli 10 vuotta) eri ryhmien vastausten keskiarvot. Kasvatusten asiakastyötä tekevien ja kokemusvuosien perusteella jaettujen ryhmien vastaajien määrät ovat sen verran pienet, ettei näiden ryhmien vastauksista kerrota eri arvosanojen määriä, jotta luottamuksellisuus säilyy.

Vapaa sana -kohtia on muokattu siten, että vastauksia on pelkistetty ja yhdistetty niin, ettei vastaajia voida tunnistaa. Vapaa sana -kohdista tuodaan esille ne teemat, joita on eniten kommentoitu vastauksissa, mutta vastaajien lukumääriä ei kerrota. Yksittäiset kommentit, joista vastaajan henkilöllisyys voisi paljastua, on pyritty mahdollisimman hyvin muokkaamaan siten, että vastaus on pelkistetty asian sisällön kuitenkin kärsimättä. Vapaa sana -vastaukset, joita ei voida yhdistää toisiin vastauksiin tai muuttaa siten, että luottamuksellisuus säilyy, jätetään esittämättä. Kaikki vapaa sana -vastaukset on kuitenkin käyty läpi vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin ja toiminnanjohtajan kanssa ja huomioitu toteutettavissa toimenpiteissä.

Ainoastaan yksi vastaaja oli suoraan tutkijaan yhteydessä kyselyn aikana. Vastaaja koki, ettei hänellä ole riittävästi vapaaehtoistyöstä kokemusta vastataksaan työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyyn. Tutkija vastasi hänelle, että kaikki vastaukset ovat yhtä tärkeitä, eikä kokemuksen määrällä ole merkitystä. Lisäksi tutkija kertoi, että vastaaja voi avoimiin vapaan sanan -kohtiin kertoa, millaisia toiveita, odotuksia ja ajatuksia vastaajalla on vapaaehtoisuustyöntekijänä.

Kyselylomakkeen toiminnasta ei tullut tutkijalle häiriöilmoituksia. Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin kautta tuli tietoon yksi tapaus, jossa vastauslomake ei ollut toiminut asianmukaisesti, vaan lomake oli hävinnyt vapaa sana -kohdan täyttämisen jälkeen. Lomake oli tällöin useampaan kertaan hävittänyt vastaukset. Kyseinen henkilö oli kuitenkin kirjoittanut omat ajatukset ja kehitysideansa sähköpostitse vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorille, joka puolestaan toimitti vastaukset tutkijalle. Täten nämäkin vastaukset on huomioitu tuloksissa. Näin ollen voidaan katsoa, että lomakkeen toiminta ei ole merkittävästi vaikuttanut tutkimustuloksiin tai vastausprosenttiin.

Kyselyssä useaan otteeseen painotettiin luottamuksellisuutta. Kyselyn sulkeutumisen jälkeen vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorille tuli palaute, jonka mukaan osa vapaaehtoistyöntekijöistä oli jättänyt vastaamatta kyselyyn, sillä heillä oli huoli siitä, että negatiivisten palautteiden antajat tulevat esille. Koska palaute tuli kyselyn sulkeutumisen jälkeen, ei asiaan enää voitu vaikuttaa. Tutkijaan ei kyselyn missään vaiheessa ole oltu asiasta yhteydessä, joten tutkijakaan ei ole voinut vaikuttaa kyseiseen asiaan.

Tutkija hyödyntää mahdollisimman laajasti tutkimustuloksia myöhemmin johtopäätöksissä. Suurimmaksi osaksi vastausten hajonta on suuri, 5–1 tai 5–2. Eri vastaajaryhmien välisessä vertailussa nousi esille, että 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmän vastausten keskiarvot ovat useimmiten muiden kokemusvuosiryhmien (alle 5 vuotta ja yli 10 vuotta) keskiarvoja alempia. Tulee kuitenkin huomioida, että 5–10 ryhmän vastaajien määrä on muita ryhmiä pienempi. Kaikista vastaajista on 42 % alle 5 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineita ja 32 % yli 10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineita. Tällöin 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineita on 26 % kaikista vastaajista. Voidaankin olettaa, että muita ryhmiä selvästi pienempi vastaajien määrä vaikuttaa tutkimustuloksiin. Myös kasvotusten asiakastyötä tekemättömien ryhmän keskiarvot ovat kasvotusten asiakastyötä tekevien ryhmän keskiarvoja alhaisempia. Kaikista vastaajista on 71 % kasvotusten asiakastyötä tekeviä ja vain 29 % kasvotusten asiakastyötä tekemättömiä, mikä voi osaltaan selittää näiden kahden ryhmän vastausten keskiarvoissa olevat erot.

Tulosten kannalta on tärkeää huomioida, että kokonaisuutena kysymysten tulokset olivat hyviä. Vain joitain kysymyksiä lukuun ottamatta selvästi yli puolet vastaajista oli kysymyksien kanssa samaa mieltä. Suurimmaksi osaksi samaa mieltä olleiden määrä oli yli 70 %. Kaikkien vastausten keskiarvot olivat pääasiassa joko noin neljä tai yli neljä. Heikoimmatkin kaikkien vastausten keskiarvot olivat yli 3, yhtä lukuun ottamatta. Ainut kysymys, jonka kaikkien vastaajien keskiarvo on alle 3 (2,95), on kiitoksen ja kehuja saaminen hallitukselta.

Kyselyn parhaiden tulosten, joissa yli 90 % kaikista vastaajista oli kysymyksen kanssa samaa mieltä (arvosanat 5 ja 4), mukaan kansalaisjärjestön toimintaan ollaan tyytyväisiä, kansalaisjärjestöä pidetään innostavana ja toimintaan ollaan sitoutuneita, yhteistyö toimihenkilöiden kanssa toimii hyvin, toimihenkilöiltä saadaan tukea ja kannustusta, työnkuva ja työtehtävät ovat selkeät, työtehtävät koetaan vaatimustasoltaan sopiviksi, vastuut tiedetään ja niihin ollaan tyytyväisiä, kansalaisjärjestö koetaan perheystävällisenä, työtehtävät eivät ole ristiriidassa vapaaehtoisten arvojen kanssa sekä lisäohjeistusta uskalletaan pyytää ja ohjeistusta saadaan riittävästi. Vapaaehtoiset pitävät myös itsellä omaa osaamistaan ja tuntevat omat voimavaransa ja jaksamisensa. Vastausten perusteella vapaaehtoiset kokevat voivansa jäädä vapaaehtoistyöstä tauolle aina tarvittaessa. Vastanneet vapaaehtoiset myös kokevat, että heihin luotetaan ja he tekevät tärkeää työtä, jolla saadaan aikaan jotain arvokasta.

Kaikkien vastausten keskiarvot olivat heikoimpia hallitukselta riittävän tuen, kannustuksen, rakentavan palautteen, kiitoksen ja kehuja saamista koskevis-  
sa kysymyksissä sekä palkitsemisen riittävyttä, toisilta vapaaehtoisilta riittä-  
vän kiitoksen ja kehuja saamista, työhyvinvoinnin epäkohtiin puuttumista,  
väärinkäsityksiä ja loukkaantumista, vapaaehtoisten yhteishenkeä, ristiriitoja,  
juoruja, huhuja ja kateutta koskevis- sa kysymyksissä. Niissä kysymyksissä,  
joissa eri vastaajaryhmien välillä on eroa noin yhden pisteen verran, kysyttiin  
kehitysideoiden vastaanottamisesta, toisilta vapaaehtoisilta riittävän tuen,  
kannustuksen ja rakentavan palautteen saamisesta, oman stressinsietokyvyn  
tuntemisesta ja stressin purkamisen ja vähentämisen osaamisesta, yhteisestä  
huumorista, työn tärkeyden ja arvokkuuden kokemisesta, vapaaehtoistyön yhti-  
teiskunnallisen merkityksen kokemisesta, yhteisen onnistumisen esille tuomi-  
sista, kiitoksen ja kehuja toimihenkilöiltä saamisesta, iän, koulutustaustojen  
ja toiminnassa mukanaolovuosien suhteen tasapuolisesta hyväksynnästä, hy-  
västä ja rennosta ilmapiiristä, vahvasta yhteishengestä sekä voimavaroja ku-  
luttavista sisäisistä ristiriidoista, juoruista ja huhuista. Yhden pisteen ero oli  
myös kysymyksessä, kokevatko vapaaehtoiset saavansa vaikuttaa riittävästi  
itseään koskevaan päätöksentekoon sekä kysymyksessä, kokevatko vastaajat,  
että työpanos on riittävä, kun vapaaehtoistoiminnalla on vaikutus yhteen ta-  
paukseen vuodessa.

Vapaa sana -kohtien vastauksille haluttiin antaa suuri painoarvo. Siksi vapaa  
sana -kohdissa tuotuja asioita on haluttu ottaa kehityskohteiksi. Vapaa sana  
-kohdissa tuotiin esille muun muassa, että yhteisöllisyyttä halutaan vahvistet-  
tavan, päätöksentekoon halutaan lisää näkyvyyttä, virkistystoimintaa halutaan  
lisää, jaksamiseen toivotaan tukea ja koulutusta toivotaan vuorovaikutustai-  
doista, asiakaspalvelutaidoista, viestinnästä sekä stressin hallinnasta. Vastauk-  
sissa kerrottiin, että vapaaehtoistyössä koetaan olevan yksin. Vastaajien mie-  
lestä kansalaisjärjestössä on hyvä rohkaista vapaaehtoisia ottamaan vapaaeh-  
toistyöstä lomaa.

## 6.2.1 Taustakysymykset

Taustakysymykset kysyttiin, jotta kyselyn tuloksia voidaan vertailla vastaa-  
jien kokemusvuosien perusteella sekä kasvatusten asiakastyötä tekevien ja te-  
kemättömien kesken. Kyselyyn vastasi noin 70 vapaaehtoistyöntekijästä noin  
40 henkilöä eli vastausprosentti on 56 %. Vastanneista alle 5 vuotta vapaaeh-  
toistyöntekijänä toimineita on 42 %, 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä  
toimineita on 26 % ja yli 10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineita on 32  
%. Kasvatusten asiakastyötä tekeviä on vastanneista 71 %. Vastaajista 29 %  
ei tee kasvatusten asiakastyötä.

Koska aluejaossa vastausten hajauma on suuri, ei vastauksia voida vertailla  
alueittain, jotta luottamuksellisuus säilyy. Mikäli tuloksia vertailtaisiin alueit-  
tain, nousisi tuloksista yksittäisiä vastauksia esille. Taustakysymyksestä ilme-  
nee, että vastanneet vapaaehtoistyöntekijät toimivat Hämeen, Keski-Suomen,  
Lapin, Pirkanmaan, Pohjanmaan, Pohjois-Karjalan, Satakunnan, Savon, Uu-

denmaan ja Varsinais-Suomen alueilla. Aluejako kertoo, että saatuja vastauksia voidaan yleistää valtakunnallisesti.

## 6.2.2 Työhyvinvointikysely

Kansalaisjärjestön toimintaan ollaan tyytyväisiä (87 %). Kansalaisjärjestön toimintaan on tyytyväisin yli 10 vuotta vapaaehtoistyöntekijöinä toimineiden ryhmä, jota selvästi tyytymättömämpi on 5–10 vuotta kansalaisjärjestön vapaaehtoistyöntekijöinä toimineiden ryhmä. Kansalaisjärjestöä pidetään innostavana ja toimintaan ollaan sitoutuneita (92 %). Kansalaisjärjestössä koetaan vallitsevan hyvä yhteishenki (65 %). Vastanneet vapaaehtoistyöntekijät kokevat, että he ja toimihenkilöt ovat kaikki yhtä ”työyhteisöä” (74 %). Vastauksissa korostettiin tarvetta vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Vastausten mukaan yhteisöllisyyden vahvistaminen ja me-hengen muodostuminen ovat vapaaehtoistoiminnan kannalta tärkeitä. Ehdotettiin, että entuudestaan toisilleen tuntemattomat henkilöt istuisivat tapaamisissa lähekkäin, jolloin ihmiset tutustuisivat toisiinsa paremmin ja yhteisöllisyys vahvistuisi. Vapaa sana -kohdan vastauksissa korostettiin myös avoimuutta. Avoimuutta toivotaan niin päätöksentekoon kuin keskusteluun. Lisäksi toivotaan, että asioista voisi keskustella avoimesti, siten ettei mitään tai ketään arvostella.

Yhteisistä säännöistä pidetään selvästi kiinni (71 %). Kansalaisjärjestöllä on myös selvästi hyvät tavat ratkaista ongelmia (85 %). Kehittämisideoiden vastaanottamisessa on hieman parannettavaa (87 %), sillä alle 5 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmän vastausten keskiarvo on selvästi korkeampi kuin 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmän vastausten keskiarvo. Tulosten perusteella kansalaisjärjestössä kaikki eivät ymmärrä, miten ja millä perusteilla päätöksiä tehdään ja ole sitä mieltä, että päätöksentekotapa on kaikille tasapuolinen (57 %). Vapaa sana -kohdassa tuotiin esille, että viestintää olisi hyvä tehostaa kansalaisjärjestön päätöksenteon näkyvyyden ja avoimuuden parantamiseksi.

Yhteistyön toimihenkilöiden kanssa koetaan toimivan hyvin (98 %). Myös yhteistyön toisten vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa koetaan toimivan hyvin (84 %), mutta jäsenyhdistysten kanssa yhteistyön koetaan sujuvan ainoastaan melko hyvin (69 %). Kansalaisjärjestössä mielipiteet uskalletaan sanoa ja erimielisyydet vapaaehtoistyöntekijöiden välillä ratkaistaan rakentavasti siten, että asiat eivät jää painamaan mieltä (71 %). Vastaajat kokevat voivansa vaikuttaa päätöksentekoon heitä koskevissa asioissa (82 %), mutta yli 10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmä kokee selvästi enemmän voivansa vaikuttaa päätöksentekoon kuin 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmä. Kansalaisjärjestössä vallitsee kuitenkin hyvä luottamus (79 %). Myös vapaaehtoistyöntekijöiden kesken koetaan vallitsevan melko hyvä luottamus (63 %). Viestinnän koetaan sujuvan hyvin toimihenkilöiden ja vapaaehtoistyöntekijöiden välillä (87 %). Viestinnän koetaan sujuvan vapaaehtoistyöntekijöiden välillä melko hyvin (66 %). Vapaa sana -kohdassa tuotiin esille, että kommunikointi ei ole aina sujuvaa ja vapaaehtoistyöntekijöiden välistä

viestinkulkua on tarpeellista parantaa. Toimihenkilöillä koetaan olevan hyvät vuorovaikutustaidot (90 %), mutta vapaaehtoistyöntekijöiden vuorovaikutustaidoissa on parannettavaa (60 %). Vuorovaikutustaitojen parantamiseksi toivottiinkin vapaa sana -kohdassa koulutusta.

Työnkuva ja työtehtävät ovat vapaaehtoistyöntekijöille selkeät (98 %), ja vapaaehtoistyöntekijät ovat tyytyväisiä tekemänsä työn tuloksiin (73 %). Vapaaehtoistyöntekijöiden erilaiset tiedot, taidot ja ominaisuudet osataan hyödyntää kansalaisjärjestössä (77 %). Vapaaehtoistyöntekijät pitävät myös itse aktiivisesti yllä omaa osaamistaan (98 %). Vapaaehtoiset kokevat, että heidän osaamisensa vastaa työtehtäviä ja työtehtävät ovat sopivia, eivät liian vaikeita eivätkä liian helppoja (95 %). Lisäksi vapaaehtoiset tietävät mistä he ovat vastuussa ja ovat myös täysin tyytyväisiä saamiinsa vastuisiin (100 %). Kansalaisjärjestö koetaan perheystävälliseksi (94 %). Vapaaehtoiset kokevat olevansa verkostoituneita, eivätkä koe olevansa yksinäisiä työtehtävissään (87 %). Vapaa sana -kohdan vastauksista kuitenkin ilmeni, että vapaaehtoistyössä on myös henkilöitä, jotka kokevat olevansa yksin.

Kansalaisjärjestössä vapaaehtoistyöntekijät kokevat, että kaikki vapaaehtoiset tekevät yhtä tärkeää työtä, tekivät he sitten kasvatusten asiakastyötä tai ei (90 %). Vapaaehtoisilla ei ole sellaisia työtehtäviä, jotka ovat ristiriidassa heidän henkilökohtaisten arvojensa kanssa (90 %). Kansalaisjärjestössä myös uskaljetaan sanoa, jos tarvitaan lisäohjeistusta työtehtäviin ja ohjeistusta koetaan saatavan tarvittaessa hyvin työtehtävien hoitoon (100 %). Lisäkoulutukseen ollaan tyytyväisiä (87 %), mutta vapaa sana -kohdassa vastaajat toivat esille, että koulutus kasvattaa motivaatiota ja innostusta. Lisäkoulutuksen tarvetta tuotiin runsaasti esille. Lisäkoulutusta toivottiin vuorovaikutustaitojen ja asiakaspalvelutaitojen parantamiseksi. Lisäksi koulutusta toivottiin viestinnästä ja elekielestä. Vastaajat toivoivat videokoulutusta ja luentojen sähköistä jakamista. Kansalaisjärjestön järjestämät erilliset koulutuspäivät koetaan riittävinä (87 %). Vapaaehtoistyöntekijöiden osaamisen koetaan olevan hyvällä tasolla (69 %).

Toisessa avoimessa keskustelussa ilmeni, että vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointipäivistä ollaan oltu innostuneita. Innostuksesta huolimatta työhyvinvointipäivien osallistujamäärät ovat erityisen alhaiset. Kyselystä toivotaan selviävän tähän syitä. Aluetapaamisiin ei aina osallistuta mielellään (71 %), sillä vapaa sana -kohdassa tuotiin esille, että aluetapaamisiin ei ajanpuutteen ja liian pitkän välimatkan vuoksi aina pystytty osallistumaan. Myös henkilökohtaiset menot menevät aluetapaamisten edelle. Aluetapaamisiin toivottiin koulutusta ajankohtaisista asioista. Ennen aluetapaamista osallistujilta olisi hyvä kysyä koulutustarpeista, joita tapaamisissa pyrittäisiin toteuttamaan. Muuten tapaamisiin toivotaan yhteistä illanviettoa, jossa ilmapiiri pysyy rentona. Toiminnanjohtaja toivoi, että kyselyssä selviäisi, minkälaista virkistystoimintaa vapaaehtoistyöntekijät haluaisivat. Kerran vuodessa toivottiin saatavan virkistystoimintaa, jossa olisi kuntoilua, ruokailua ja vapaata yhdessäoloa rennosti jutellen. Vain reilu puolet pitää virkistystoimintaa riittävänä (60 %).



Kyselyn heikoimpien tulosten joukossa on kansalaisjärjestön hallitukselta tuen ja kannustuksen saaminen (47 %) sekä rakentavan palautteen saaminen (37 %). Hallitukselta ei myöskään juuri koettu saatavan kiitosta tai kehuja (37 %). Eniten hallitukselta koki saavansa kiitosta ja kehuja alle 5 vuotta toimineiden ryhmä ja vähiten 5–10 vuotta toimineiden ryhmä. Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin ja toiminnanjohtajan kanssa tuloksista käydyssä keskustelussa nousi esille, että hallitukselta ei koeta saatavan tukea, kannustusta, rakentavaa palautetta, kiitosta tai kehuja. Tuloksista ei kuitenkaan ilmene, haluaisivatko vapaaehtoistyöntekijät hallitukselta enemmän tukea, kannustusta ja rakentavaa palautetta. Asian pohdinta päätettiin jättää hallituksen pohdittavaksi.

Toisessa avoimessa haastattelussa nousi esille, että on tarpeen selvittää, miten vapaaehtoistyöntekijät kokevat saavansa tukea eri tahoilta ja minkälaista lisätukea he tarvitsisivat. Toimihenkilöiltä koetaan saatavan tukea ja kannustusta (90 %), kuten myös toisilta vapaaehtoistyöntekijöiltäkin (71 %). Eniten toisilta vapaaehtoisilta tukea ja kannustusta kokee saavansa alle 5 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmä ja vähiten puolestaan 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmä (1 pistettä pienempi ka.). Toimihenkilöiltä koetaan saatavan rakentavaa palautetta (74 %), mutta toisilta vapaaehtoistyöntekijöiltä rakentavan palauteen saamista koetaan saatavan vähemmän (61 %). Alle 5 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmä kokee saavansa selvästi enemmän rakentavaa palautetta toisilta vapaaehtoisilta kuin 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmä. Lisäksi kasvatusten asiakastyötä tekevien ryhmä kokee saavansa selvästi enemmän rakentavaa palautetta toisilta vapaaehtoisilta kuin kasvatusten asiakastyötä tekemättömien ryhmä. Vapaa sana -kohdassa tuotiin esille, että kansalaisjärjestöltä toivottiin enemmän tukea. Erityisen tärkeäksi koetaan toiselta vapaaehtoistyöntekijältä saatu tuki ja kannustus. Tuen antaminen ja työn arvostamisen kertominen koetaan erityisen tärkeinä, jotta vapaaehtoiset jaksavat tehdä raskastakin vapaaehtoistyötä.

Toisessa avoimessa keskustelussa toivottiin työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kautta saada tietää, koetaanko kansalaisjärjestön palkitsemisjärjestelmä hyvänä ja mitä parannuksia palkitsemisjärjestelmään halutaan. Lisäksi olisi hyvä selvittää, kokevatko vapaaehtoiset saavansa riittävästi arvostusta. Vapaaehtoistyöntekijöiden palkitsemista ei koeta riittävänä (42 %), ja palkitsemisen riittävyys olikin kyselyn yksi huonoimmista tuloksista. Alle 5 vuotta toimineiden ryhmä kokee eniten, että palkitseminen on riittävää, kun taas 5–10 vuotta toimineiden ryhmä kokee eniten, että palkitseminen on riittämätöntä. Vapaa sana -kohdassa ehdotetaan, että palkitsemisjärjestelmäksi voisi vapaaehtoistyöntekijöille antaa diplomin vapaaehtoistyövuosien karttuessa ja, että koulutuspäiviä voisi korostaa palkitsemisena. Lisäksi toivottiin palkitsemista kansalaisjärjestön omilla tuotteilla. Vapaaehtoiset toivat esille, että vapaaehtoistyö itsessään toimii hyvänä kannusteena ja, että hyvää palkitsemista on kiitoksen, palautteen ja kannustuksen antaminen. Kiitosta, kannustusta ja palautetta toivotaan muun muassa hallitukselta, toimihenkilöiltä ja toisilta vapaaehtoistyöntekijöiltä. Negatiivisista asioista koetaan voitavan puhua

toimihenkilön kanssa siten, etteivät asiat jää painamaan mieltä (79 %). Myös toisen vapaaehtoistyöntekijän kanssa koetaan voitavan puhua negatiivisista asioista siten, etteivät asiat jää painamaan mieltä 74 %.

Yksi toiminnanjohtajan suurimmista huolista on vapaaehtoistyöntekijöiden jaksaminen ja mahdollinen loppuun palaminen. Kyselyn avulla toivottiin saavan tietää, osaavatko vapaaehtoistyöntekijät itse rajoittaa vapaaehtoistyötehtäviensä määrää voimavarojensa mukaisesti sekä, miten jaksamista voidaan tukea ja loppuun palamista ennaltaehkäistä. Työtehtävien ei koeta olevan fyysisesti liian kuormittavia (94 %). Kasvotusten tehty asiakastyö lisää tulosten mukaan jonkin verran fyysistä kuormittavuutta. Fyysistä kuormittavuutta enemmän koetaan henkistä kuormittavuutta (84 %). Henkisen kuormittavuuden on kasvotusten asiakastyötä tekemättömien ryhmä arvioinut hieman suuremmaksi kun niitä tekevien vastaajien ryhmä. Omat voimavarat ja jaksamisen rajat tunnetaan kuitenkin hyvin (90 %). Vapaaehtoiset tuntevat hyvin oman stressinsietokykynsä ja osaavat purkaa sekä vähentää stressiä (87 %). Eniten stressin hallinnassa koetaan olevan parannettavaa kasvotusten asiakastyötä tekemättömillä vapaaehtoistyöntekijöillä sekä 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineilla. Tuloksissa ilmeni, että vapaaehtoisia turhauttaa, kun he kokevat, etteivät saa riittävää positiivista muutosta aikaan omalla vapaaehtoistoiminnallaan. Tämä turhautuneisuus myös koettiin uuvuttavaksi. Uupumuksen pelättiin johtavan jopa loppuun palamiseen. Vapaa sana -kohdassa toivottiinkin koulutusta parempaan jaksamiseen, oman työhyvinvoinnin ylläpitämiseen, stressin tunnistamiseen, purkamiseen ja hallintaan. Koulutusaiheita toivottiin myös stressin vähentämisestä, ennaltaehkäisemisestä ja estämisestä sekä stressin tunnistamisesta. Vastaajat toivat esille huolen siitä, että stressi voi aiheuttaa jopa terveysongelmia. Vapaaehtoisista hyvä turvallisuusosaaminen vähentää stressiä.

Toiminnanjohtaja toivoi, että kyselyn avulla saataisiin tietää, ovatko vapaaehtoistyöntekijöiden ystävät tai perheenjäsenet sanoneet, että kyseinen henkilö tekee liikaa vapaaehtoistyötä. Lisäksi olisi hyvä selvittää, kokevatko vapaaehtoiset tarvitsevansa vertaistukea. Jaksamiseen toivotaan tukea ja vapaaehtoistyöntekijöille tukiparia, jonka kanssa voisi keskustella luottamuksellisista asioista. Tukiparille voisi myös purkaa stressaavia asioita. Vapaa sana -kohdassa kerrottiin, että uusille vapaaehtoistyötä harkitseville henkilöille olisi hyvä tuoda esille mahdollisimman monipuolisesti vapaaehtoistyötehtäviä ja myös niiden negatiivisia puolia. Uupumista koetaan aiheuttavan vapaaehtoistyössä sellaiset tehtävät, joissa ei saada aikaiseksi positiivista muutosta. Jaksamisen tueksi ehdotettiin, että vapaaehtoistyöntekijöiden on hyvä hyväksyä se tosiasia, ettei kaikissa tapauksissa vapaaehtoistyöllä kyetä auttamaan riittävästi. Vapaaehtoiset hyödyntävät sosiaalista verkostoaan ja harrastuksiaan jaksakseen paremmin (87 %). Vapaaehtoiset kokevat, että jos heidän elämässään tapahtuu asioita, joiden vuoksi he tarvitsevat taukoa vapaaehtoistyön tehtävistä, he voivat aina ottaa niin pitkän tauon kuin tarvitsevat. Kun he ovat valmiita palaamaan vapaaehtoistyöhön takaisin, heidät otetaan ilolla vastaan, jolloin he myös saavat paluuseensa tarvitsemansa tuen (90 %). Vapaa sana -kohdassa kerrottiin, että lomat koetaan tarpeellisiksi ja vapaaehtoistyöntekijöitä on hyvä

rohkaista ottamaan vapaaehtoistyöstä lomaa samalla ajatuksella kuin palkkatyöstäkin ollaan lomalla. Vapaaehtoisten mielestä heidän perheensä ja lähipiirinsä kokevat, että vapaaehtoistyö ei häiritse kohtuuttomasti vapaaehtoisen vapaa-aikaa tai perhe-elämää (82 %).

Vapaaehtoiset tuntevat tekevänsä tärkeää työtä, jolla he saavat aikaan jotain arvokasta (92 %). 5–10 vuotta toimineiden ryhmä kokee hieman muita kokemusvuosiryhmiä vähemmän saavansa työssään aikaan arvokasta kuten myös kasvotusten asiakastyötä tekemättömät verrattuna niitä tekevien ryhmään. Vapaaehtoiset kokevat myös että heidän työllään on yhteiskunnallista merkitystä ja vaikutusta (86 %). 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineet kokevat saavansa vähemmän aikaan yhteiskunnallista merkitystä ja vaikutusta kuin muut kokemusvuosiryhmät. Kasvotusten asiakastyötä tekevät kokevat selvästi vahvemmin saavansa aikaan vapaaehtoistyöllään yhteiskunnallista merkitystä ja vaikutusta kuin niitä tekemättömät. Vain yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että heidän työpanoksensa on riittävä, kun heidän vapaaehtoistoiminnallaan on positiivinen vaikutus yhteen tapaukseen vuodessa (53 %). Alle 5 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden vastaajien sekä kasvotusten asiakastyötä tekevien vastaajien ryhmät kokevat muita ryhmiä vahvemmin, että työpanos on riittävä, kun vapaaehtoistoiminnalla on positiivinen vaikutus edes yhdessä tapauksessa vuodessa. Täten pidempään vapaaehtoistyössä mukana olleet sekä kasvotusten asiakastyötä tekemättömät vapaaehtoistyöntekijät ovat vaativampia työpanoksensa riittävyyden suhteen. Vapaaehtoiset kokevat, että onnistumisen tunne vähenee silloin kun koetaan, ettei vapaaehtoistyön tehtävissä ole onnistuttu riittävästi. Vapaaehtoiset kuitenkin ymmärtävät ja hyväksyvät, ettei kaikissa tapauksissa voi auttaa ja kokevat voivansa olla ylpeitä kun tekevät parhaansa omien voimavarojensa puitteissa (87 %).

Vain reilu puolet vastaajista kokee kansalaisjärjestössä olevan yhteinen huumori, joka auttaa jaksamaan (60 %). 5–10 vuotta toimineiden ryhmän mielestä yhteistä huumoria on selkeästi vähemmän verrattuna alle 5 vuotta toimineiden ryhmään. Myös kasvotusten asiakastyötä tekemättömät kokevat vähemmän yhteistä huumoria kuin niitä tekevien ryhmä. Vastauksista nousi esille toimihenkilöille huoli siitä, jäävätkö kasvotusten asiakastyötä tekemättömät vapaaehtoistyöntekijät yhteisöllisyyden ulkopuolelle.

Yhteisen onnistumisen esille tuomisessa positiivisesti ja riittävästi on kansalaisjärjestössä parannettavaa (60 %). Eniten asiassa on parannettavaa 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmän mielestä. Kiitosta ja kehuja koetaan saavan toimihenkilöiltä (73 %). Vähiten kiitosta ja kehuja toimihenkilöiltä kokee saavansa 5–10 vuotta toimineiden ryhmä. Toisilta vapaaehtoistyöntekijöiltä ei koeta saavan kiitosta ja kehuja yhtä paljon (52 %). Tämä tulos on myös kyselyn heikoimpia. Asiakkailta kuitenkin koetaan saatavan kiitosta ja kehuja enemmän (69 %). Kasvotusten asiakastyötä tekemättömät vapaaehtoistyöntekijät kokevat saavansa vähemmän kiitosta ja kehuja niin hallitukselta, toimihenkilöiltä ja toisilta vapaaehtoistyöntekijöiltä kuin kasvotusten asiakastyötä tekevät. Mutta asiakkailta kasvotusten asiakastyötä teke-

mättömät kokevat saavansa enemmän kiitosta ja kehuja kuin kasvatusten asiakastyötä tekevät. Vapaa sana -kohdassa tuotiin esille, että paras tapa saada kiitosta on onnistunut vapaaehtoistyö ja siitä saatu ilo. Koulutustilaisuuksissa sekä tapaamisissa toivotaan saatavan enemmän kiitosta. Arvostus, kiitokset ja kehut pitävät motivaatiota yllä ja kannustavat vapaaehtoisia jaksamaan. Vapaaehtoiset toivoivat, että kiitosta annettaisiin esimerkiksi yhteisissä tilaisuuksissa.

Vapaaehtoistyöntekijät kokevat, että heihin luotetaan (90 %). Myös erilaisuus hyväksytään kansalaisjärjestössä melko hyvin (76 %). Erilaisten koulutustaus-tojen tasapuolisessa arvostuksessa on parannettavaa (69 %). Kansalaisjärjes-tössä arvostetaan ja kohdellaan eri-ikäisiä ihmisiä tasapuolisesti (81 %). Vas-taajista 73 % on sitä mieltä, että kaikkia arvostetaan ja kohdellaan tasapuoli-esti huolimatta siitä, kauanko on toiminnassa oltu mukana. Tasapuolista hy-väksymistä ja arvostusta kuvastavien kysymysten vastausten keskiarvot ovat 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmällä pienemmät kuin muilla kokemusvuosiryhmillä. Myös kasvatusten asiakastyötä tekemättömien ryhmän vastausten keskiarvot ovat hieman kasvatusten asiakastyötä tekevien vastaajien keskiarvoja heikompia. Vapaa sana -kohdassa tuotiin esille, että va-paaehtoiset kokevat, että kaikkia ammatteja ei arvosteta yhtä paljon. Vastauk-sissa toivotaan, että tasapuolista arvostusta vahvistettaisiin ja vapaaehtois-työntekijöiden ammattitaitoa hyödynnettäisiin enemmän.

Työhyvinvoinnin epäkohtiin puuttumisessa varhaisessa vaiheessa on paran-nettavaa (45 %). Kansalaisjärjestössä kuitenkin koetaan olevan hyvä ja rento ilmapiiri (76 %), vaikka 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmän tulokset ovatkin muita kokemusvuosiryhmiä selvästi heikompia. Myös vapaaehtoistyöntekijöiden kesken vallitsee melko hyvä ja rento ilmapii-ri (69 %). Huomioitavaa on, että 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimi-neiden ryhmän vastausten keskiarvo on selvästi alle 5 vuotta toimineiden ryhmän keskiarvoa alhaisempi. Vastaajista vain noin puolet pitää vapaaehtois-työntekijöiden yhteishenkeä vahvana (55 %). Huomioitavaa on, että alle 5 vuotta toimineiden ryhmä piti yhteishenkeä selvästi vahvempana verrattuna muihin kokemusvuosiryhmiin. Vastaajista 71 % on sitä mieltä, ettei kansalais-järjestössä ole työpaikkakiusaamista, -häirintää tai -syrjintää. Sen sijaan vain 57 % vastaajista pitää totena, ettei kansalaisjärjestössä ole sellaisia sisäisiä ris-tiriitoja, huhuja tai juoruja, jotka kuluttaisivat vapaaehtoistyöntekijöiden voi-mavaroja. 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmän vastaus-ten keskiarvo on selvästi yli 10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmää alhaisempi. Vapaaehtoisista on tärkeää, että ihmiset osaavat tulkita sanatonta viestintää oikein, jotta välttyttäisiin turhilta ristiriitatilanteilta. Sanat-toman viestinnän ja eleiden tunnistamiseen toivottiin koulutusta.

Vapaaehtoistyöntekijät eivät pelkää epäonnistua (74 %), mutta epäonnistu-mistilanteissa tuen antamisessa on parannettavaa (66 %). Kansalaisjärjestössä on melko hyvä puhumisen kulttuuri (71 %). Vapaaehtoistyöntekijöiden välillä on kuitenkin jonkin verran haitallista kilpailua (66 %). Vain 56 % vastaajista on sitä mieltä, ettei vapaaehtoistyöntekijöiden välillä ole kateutta. Väärinkäsi-

tysten ja loukkaantumisten sopimisessa siten, ettei niistä jää pahaa mieltä, on selvästi parannettavaa (40 %). Vapaa sana -kohdassa tuotiin kuitenkin esille, että ristiriitatilanteita on ratkottu hyvin. Vastaajat toivoivat, että ristiriitatilanteissa vastapuolet saadaan keskustelemaan asioista saman pöydän ääreen ja läsnä on neutraali sovittelija, joka johtaa keskustelua. Työhyvinvoinnin epäkohtiin puuttumista, vapaaehtoistyöntekijöiden yhteishenkeä, ristiriitoja, huhuja ja juoruja, kateutta sekä väärinkäsityksiä ja loukkaantumisia kuvaavien kysymysten kaikkien vastausten keskiarvot olivat kyselyn heikoimpia. On hyvä huomioida, että nämä keskiarvot ovat kaikki yli 3.

Vain puolet vastaajista on sitä mieltä, että sosiaalisen median käyttö toimii hyvin, eikä se aiheuta ristiriitoja vapaaehtoistyöntekijöiden välillä. Vapaaehtoistyöntekijöistä kaikki eivät muista salassapitovelvollisuuttaan sosiaalista mediaa käyttäessään (53 %). Vastaajista 66 % on sitä mieltä, että vapaaehtoistyöntekijänä toimiminen ei rajoita sosiaalisen median käyttöä. Vastaajat kertoivat vapaa sana -kohdassa, että vapaaehtoistyöntekijänä toimimisen koetaan kuitenkin rajoittavan sosiaalisen median käyttöä. Kaikki eivät käytä sosiaalista mediaa mielellään, eivätkä täten kaikki pidä hyvänä, että esimerkiksi kansalaisjärjestön oma keskustelufoorumi on sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median käytölle toivottiin selkeitä ohjeistuksia sekä koulutusta.

### 6.2.3 Työturvallisuuskysely

Kansalaisjärjestö koetaan fyysisesti terveelliseksi ja turvalliseksi työympäristöksi (74 %). 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä toimineiden ryhmä pitää työympäristöä selvästi vähemmän terveellisenä ja turvallisenä kuin yli 10 vuotta toimineiden ryhmä. Vapaaehtoistyöntekijöiden turvallisuutta koskevat asiat nousivat toiminnanjohtajan kanssa käydyssä keskustelusta esille. Keskeistä on selvittää kokevatko vapaaehtoistyöntekijät olonsa turvalliseksi. Vastaajista 63 %:lla on turvallinen olo vapaaehtoistyön tehtävissä. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että mitä kauemmin henkilö on toiminut vapaaehtoistyöntekijänä, sitä turvallisempi tunne hänellä on. Lisäksi kasvatusten asiakastyötä tekemättömät kokevat olonsa turvallisemmaksi kuin kasvatusten asiakastyötä tekevät. Tulosten perusteella kasvatusten asiakastyötä tehdään kuitenkin mielellään (82 %) ja kasvatusten asiakastyötä myös uskalletaan tehdä melko hyvin (76 %). Toiminnanjohtaja toivoi saada tietää, haluaisivatko vapaaehtoistyöntekijät itse, että heillä olisi pääsääntöisesti vapaaehtoistyöpari kasvatusten tehdyssä asiakastyössä. Vastaajista 73 %:n mielestä olisi hyvä, jos asiakastyötä kasvatusten tehtäisiin pääsääntöisesti aina pareittain.

Toisessa avoimessa keskustelussa toivottiin, että kyselyllä selvitetään onnettomuustilanteiden lukumäärä ja riski joutua onnettomuuteen. Vastaajista 18 %:lle on sattunut yksi tai useampi tapaturma koko vapaaehtoistoiminnan aikana. Tapaturmia on sattunut 1-12 kertaa, keskimäärin 6 kertaa yksittäiselle vapaaehtoistyöntekijälle koko henkilön vapaaehtoistoiminnan aikana. Vastaajista 11 %:lle on sattunut yksi tai useampi tapaturma vuoden 2014 aikana. Tapaturmia on sattunut 1-3 kertaa, keskimäärin 2 kertaa yksittäiselle vapaaeh-

toistyyöntekijälle vuoden 2014 aikana. Niistä vapaaehtoistyöntekijöistä, joille on tapahtunut tapaturmia koko vapaaehtoistyöuran aikana, on 86 % kasvotusten asiakastyötä tekeviä ja 28,5 % on työskennellyt alle 5 vuotta, 43 % työskennellyt 5–10 vuotta ja 28,5 % on työskennellyt yli 10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä.

Vastaajista 50 %:lle on sattunut yksi tai useampi tapaturman läheltä piti -tilanne koko vapaaehtoistoiminnan aikana. Yksittäiselle vapaaehtoistyöntekijälle on sattunut koko hänen vapaaehtoistointansa aikana tapaturman läheltä piti -tilanteita 1–20 kertaa (keskimäärin 5 kertaa yhtä vapaaehtoista kohden). Vastaajista 24 %:lle on sattunut yksi tai useampi tapaturman läheltä piti -tilanne vuoden 2014 aikana. Vuoden 2014 aikana on yksittäiselle vapaaehtoistyöntekijälle sattunut tapaturman läheltä piti -tilanteita 1–6 kertaa, keskimäärin 2 kertaa yhtä vapaaehtoista kohden. Vapaaehtoistyöntekijöistä, joille on tapahtunut tapaturman läheltä piti -tilanteita koko vapaaehtoistyöuran aikana, on 78 % kasvotusten asiakastyötä tekeviä, 37 % alle 5 vuotta työskennelleitä, 26 % 5–10 vuotta työskennelleitä ja 37 % yli 10 vuotta työskennelleitä. Vapaaehtoistyöntekijöistä, joille on vuoden 2014 aikana tapahtunut tapaturmien läheltä piti -tilanteita, on 67 % työskennellyt alle 5 vuotta, 22 % työskennellyt 5–10 vuotta ja 11 % on työskennellyt yli 10 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä.

Vaara- ja häirtatekijöiden kohdalla tuloksissa esitetään vain ne vaara- ja häirtatekijät, jotka vastaajat ovat tunnistaneet. Ne vaara- ja häirtatekijät, joita kukaan ei ole vastauksissaan merkinnyt, jätetään tulosten ulkopuolelle, sillä niiden ei katsota olevan merkittäviä tutkimuksen tulosten kannalta. Tuloksissa suhtaudutaan vaara- ja häirtatekijöihin siten, että jokainen vaara- ja häirtatekijä on yhtä vakavasti otettava ja tärkeä. Täten ei ole merkitystä onko yksi tai useampi henkilö tunnistanut tekijän, sillä häirtatekijä voi olla jollekin vapaaehtoistyöntekijälle hyvinkin mitätön häirta ja toiselle vapaaehtoistyöntekijälle taas suuri vaaraa aiheuttava uhka. Täten vastauksissa ei kerrota kuinka moni vastaaja on tunnistanut kunkin vaara- ja häirtatekijän, jotta näiden tekijöiden vakavuutta ei laitettaisi vastausten määrien mukaan tärkeysjärjestykseen, vaan kaikkiin esille tuotuihin tekijöihin suhtaudutaan yhtä suurella vakavuudella. Vaara- ja häirtatekijät on esitetty taulukossa 21. Tuloksista ilmeni, että eniten häirta- ja vaaratekijöitä tunnistivat kasvotusten asiakastyötä tekevät vapaaehtoistyöntekijät. Vapaa sana -kohdassa kerrottiin, että vaara- ja häirtatekijöitä koetaan kasvotusten tehdyssä asiakastyössä. Aggressiivisten ja päihtyneiden ihmisten koetaan aiheuttavan vaaraa. Toisaalta myös pelkkä päätetyö koetaan raskaana. Epäsiistit asunnot, valon puute, liukastumiset, yksintyöskentely sekä henkisen ja fyysisen väkivallan uhka nimettiin erikseen vaaratekijöiksi. Vaaratekijöiden ehkäisemisen keinoiksi nimettiin muun muassa parityöskentely, turvallisuusasioiden kertaaminen ja oma käyttäytyminen.

Taulukko 21. Vaara- ja haittatekijät

TEKIJÄ	VAARAA JA HAITTAA	VAIN VAARAA	VAIN HAITTAA
Fysikaaliset tekijät	yleis- ja ulkovalaistus tai niiden puute		sisä- ja ulkotilan lämpötila, vetoisuus
Tapaturma-riskit	liukastuminen, kompastuminen, putoaminen, puristuminen eläinten väliin, lukittuun tilaan loukkuun jääminen, sähkölaitteet ja staattinen sähkö, esineen kaatuminen, esineen tai aineiden sinkoutuminen, liikkuvan esineen aiheuttama isku, viilto- tai leikkautumisvaara, pistohaava, suojainten ja suojusten puute, turvaton toiminta, riskinotto, poikkeavat tilanteet, häiriöt, päihteiden väärinkäyttö, puutteet hälytys- ja pelastusvälineissä, puutteet ensiapujärjestelyissä		hapon puute, esineen putoaminen
Ergonomiset tekijät	kohteen siisteys ja järjestelyt, kulutiet, uloskäytävät, pelastustiet, portaat, tikapuut, liuskat, työskentelytason korkeus, jalkojen asento, raskaat nostot, taakan kannattelu		selän, hartioiden, käsien, ranteen, sormien, pään ja niskan asento
Kemialliset ja biologiset tekijät	vaaralliset tai haitalliset kemikaalit, syöpävaaralliset kemikaalit, palo- ja räjähdysvaaralliset aineet, pölyt ja kuidut, kaasut, höyryt, huurut, savut, kemikaalien varastointi, ensiapuvälineiden kunto ja käyttö, sähkölaitteiden kunto ja käyttö, tartuntavaaraa aiheuttavat tekijät, kuten bakteerit, virukset sienet, homeet	allergiaa aiheuttavat kemikaalit	
Henkiset kuormitustekijät	yksintyöskentely, yötyö, jatkuva valppaana olo, ihmissuhdekuormitus, kiire, tiedonkulun puute, väkivallan uhka, häirintä, epäasiallinen kohtelu		liian kovat vaatimukset ja tavoitteet, etenemismahdollisuuksien puute, työnjako, tehtävänkuva, vastuut, huono työilmapiiri, sosiaalisen tuen ja vaikutusmahdollisuuksien puute

Työväkivallan kysymysten tuloksista nousi esille, että 92 % kaikista vastaajista on täysin samaa mieltä, ettei minkäänlainen psyykkinen väkivalta ole hyväksyttävää. Huutaminen ja solvaaminen koetaan asioiksi, jotka vapaaehtoistyöntekijöiden tulee vastaajien mielestä hyväksyä. Lähes kaikki vastaajat ovat sitä mieltä, ettei minkäänlainen fyysinen väkivalta ole hyväksyttävää, sillä 97 % kaikista vastaajista on täysin samaa mieltä asiaa kuvaavan väittämän kanssa. Vapaa sana -kohdassa tuotiin esille, että väkivallan hyväksyminen oli ajateltu itsepuolustuksen hyväksymisenä väkivallan keinoin.

Kaikista vastaajista 3 % on kokenut toistuvasti ja 71 % silloin tällöin henkistä väkivaltaa vapaaehtoistyön työtehtäviä hoitaessaan tai vapaaehtoistyöhön

kuuluvalla työmatkalla. Kaikista vastaajista 26 % ei ole koskaan kokenut henkistä väkivaltaa vapaaehtoistyössä. Alle 5 vuotta vapaaehtoistyöntekijänä työskennelleiden ryhmästä on 75 %, 5–10 vuotta työskennelleiden ryhmästä on 60 % ja yli 10 vuotta työskennelleiden ryhmästä on 83 % kokenut vapaaehtoistyössä henkistä väkivaltaa. Kasvotusten asiakastyötä tekevistä 85 % ja kasvotusten asiakastyötä tekemättömistä 45 % on kokenut henkistä väkivaltaa vapaaehtoistyössä. Lieviä vammoja, kuten ruhjeita tai mustelmia, on kaikista vastaajista saanut 8 % silloin tällöin. Vakavia vammoja, kuten pisto- tai viiltohaavoja, on kaikista vastaajista saanut 3 % silloin tällöin. Lieviä tai vakavia vammoja on kasvotusten asiakastyötä tekevistä saanut 15 % silloin tällöin. Kukaan ei ole saanut lieviä vammoja tai vakavia vammoja toistuvasti. Kasvotusten asiakastyötä tekemättömät eivät ole kokeneet työtehtäviä hoitaessaan tai työmatkalla fyysistä väkivaltaa. Kaikista vastaajista on 8 % silloin tällöin kokenut henkistä väkivaltaa toisten vapaaehtoistyöntekijöiden taholta, muttei kukaan toistuvasti. Kokemusvuosiryhmien välillä sekä kasvotusten asiakastyötä tekevien ja tekemättömien välillä ei ole eroja siinä, miten henkistä väkivaltaa on silloin tällöin koettu toisten vapaaehtoistyöntekijöiden taholta. Vastaajista ei kukaan ole kokenut fyysistä väkivaltaa toisten vapaaehtoistyöntekijöiden taholta.

Kaikista vastaajista 37 %:n henkeä on uhattu silloin tällöin myöhemmin toteutettavalla väkivallalla. Alle 5 vuotta työskennelleiden vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmästä on 38 %, 5–10 vuotta työskennelleiden ryhmästä on 20 % ja yli 10 vuotta työskennelleiden ryhmästä on 50 % silloin tällöin henkeä uhattu myöhemmin toteutettavalla väkivallalla. Kasvotusten asiakastyötä tekevistä on 48 % ja kasvotusten asiakastyötä tekemättömistä on 9 % henkeä uhattu silloin tällöin myöhemmin toteutettavalla väkivallalla. Kaikista vastaajista 18 %:n henkeä on uhattu suoraan lyönti-, terä- tai tuliaseella silloin tällöin. Alle 5 vuotta työskennelleiden vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmästä on 6 %, 5–10 vuotta työskennelleiden ryhmästä on 10 % ja yli 10 vuotta työskennelleiden ryhmästä on 42 % silloin tällöin uhattu suoraan lyönti-, terä- tai tuliaseella. Kasvotusten asiakastyötä tekevistä vapaaehtoistyöntekijöistä on 26 % silloin tällöin uhattu suoraan lyönti-, terä- tai tuliaseella. Kasvotusten asiakastyötä tekemättömiä vapaaehtoistyöntekijöitä ei ole uhattu suoraan lyönti-, terä- tai tuliaseella.

Kaikista vastaajista 5 % kertoo, että hänen perhettään tai lähipiiriään on uhattu myöhemmin toteutettavalla väkivallalla silloin tällöin. Kasvotusten asiakastyötä tekevistä 7 % vastaa, että hänen perhettään tai lähipiiriään on silloin tällöin uhattu myöhemmin toteutettavalla väkivallalla. Kasvotusten asiakastyötä tekemättömien perhettä tai lähipiiriä ei ole uhattu myöhemmin toteutettavalla väkivallalla. Kaikista vastaajista 13 % on saanut kirjallisia uhkauksia. Alle 5 vuotta työskennelleiden vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmästä on 6 %, 5–10 vuotta työskennelleiden ryhmästä on 10 % ja yli 10 vuotta työskennelleiden ryhmästä on 25 % saanut kirjallisia uhkauksia. Kasvotusten asiakastyötä tekevistä vapaaehtoistyöntekijöistä 15 % on saanut kirjallisia uhkauksia. Kasvotusten asiakastyötä tekemättömistä 9 % on saanut kirjallisia uhkauksia.



Kaikista vastaajista 39 % kertoo, että väkivaltainen kohtelu tai uhkailu on jäänyt painamaan mieltä toisinaan. Alle 5 vuotta työskennelleiden vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmästä 31 %, 5–10 vuotta työskennelleiden ryhmästä 20 % ja yli 10 vuotta työskennelleiden ryhmästä 67 % sanoo, että väkivaltainen kohtelu tai uhkailu on jäänyt toisinaan painamaan mieltä. Kasvotusten asiakastyötä tekevistä 48 % ja kasvotusten asiakastyötä tekemättömistä 18 % vastaa, että väkivaltainen kohtelu tai uhkailu on jäänyt toisinaan painamaan mieltä. Kaikista vastaajista 18 % kertoo, että väkivaltainen kohtelu tai uhkailu on jäänyt toisinaan pelottamaan. Alle 5 vuotta työskennelleiden vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmästä 25 % ja yli 10 vuotta työskennelleiden ryhmästä 25 % vastaa, että väkivaltainen kohtelu tai uhkailu on jäänyt pelottamaan toisinaan. 5–10 vuotta työskennelleiden ryhmästä ei ole ketään jäänyt väkivaltainen kohtelu tai uhkailu pelottamaan. Kasvotusten asiakastyötä tekevistä 22 % ja kasvotusten asiakastyötä tekemättömistä 9 % ilmaisee, että väkivaltainen kohtelu tai uhkailu on jäänyt toisinaan pelottamaan.

Kaikista vastaajista 89 % pitää hyvänä ideana, että kaikki väkivaltatilanteet kirjataan ylös. Alle 5 vuotta työskennelleiden vapaaehtoistyöntekijöiden ryhmästä 94 %, 5–10 vuotta työskennelleiden ryhmästä 90 % ja yli 10 vuotta työskennelleiden ryhmästä 83 % pitää hyvänä ideana, että kaikki väkivaltatilanteet kirjataan ylös. Kasvotusten asiakastyötä tekevistä vapaaehtoistyöntekijöistä 85 % ja kasvotusten asiakastyötä tekemättömistä 100 % pitää hyvänä ideana, että kaikki väkivaltatilanteet kirjataan ylös. 76 % kaikista vastaajista tietää missä tilanteissa tulee soittaa poliisille. Vapaaehtoistyöntekijät kertovat asiakaskäynneille menostaan esimerkiksi toiselle vapaaehtoistyöntekijälle, puolisolleen, vanhemmilleen tai ystävälleen. Yleistä on, että jollekin kerrotaan mihin ollaan menossa ja sovitaan aika, jolloin vapaaehtoistyöntekijä soittaa luottohenkilölleen, että kaikki on kunnossa. Mikäli soittoa ei kuulu, luottohenkilö yrittää ensiksi soittaa vapaaehtoistyöntekijälle, ja mikäli tämä ei vastaa, otetaan poliisiin yhteyttä. Osa ei tee etukäteisilmoitusta ollenkaan.

Ensisijaiseksi turvallisuutta parantavaksi tekijäksi mainittiin parityöskentely. Kriisitilanteiden jälkihoidosta tärkeimmäksi nimettiin puhuminen. Vastaajista 29 % kokee saavansa ja 3 % ei koe saavansa riittävästi kriisitilanteisiin jälkihoidoa. Loput vastaajista eivät osaa sanoa. Toiminnanjohtaja toivoi, että kyselyllä selviäisi, miten työturvallisuutta halutaan parannettavan. Toinen vapaaehtoistyöntekijä koettiin tärkeäksi vertaistueksi, sillä hän ymmärtää työtehtävien luonteen ja vaarat. Puhumisen tueksi vapaaehtoistyöntekijäpari koettiin tarpeelliseksi ja lisäksi tuotiin esille, että tämän parin ei ole tarpeen olla samalta alueelta. Vapaa sana -kohdassa toivottiin runsaasti turvallisuuskoulutusta. Koulutusta toivottiin myös päihderiippuvaisten kohtaamisesta ja heidän kanssaan toimimisesta, itsepuolustuksesta, aggressiivisuuden ja sitä ennakoiden eleiden tunnistamisesta, omasta käytöksestä sekä siitä, miten omalla käytöksellä huomioi riittävästi ja oikeita asioita.

#### 6.2.4 Tyytyväisyys kyselyyn

Kaikista vastaajista 68 %:n mielestä työhyvinvoinnin kartoittaminen on erittäin tärkeää ja 29 %:n mielestä tärkeää. 97 % kaikista vastaajista pitää kyselyä hyvänä tapana kartoittaa vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia ja 89 % vastaajista kokee, että kysely on hyvä uusia. Uusintaväli olisi hyvä olla 2-3 vuota. Vastaajista 24 %:n mielestä kysely olisi hyvä uusia noin vuoden välein, 30 %:n mielestä noin kahden vuoden välein ja 30 %:n mielestä noin kolmen vuoden välein. Loppujen vastaajien mielestä kysely olisi hyvä uusia harvemmin kuin kolmen vuoden välein. Kysely olisi hyvä uusia alle 5 vuotta vapaaehtoistyöntekijöinä työskennelleiden ja kasvotusten asiakastyötä tekevien ryhmien mielestä noin kahden vuoden välein. 5–10 vuotta ja yli 10 vuotta työskennelleiden sekä kasvotusten asiakastyötä tekemättömien ryhmien mielestä kysely olisi hyvä uusia noin kolmen vuoden välein.

Vastaajat antoivat kyselyn keskiarvosanaksi 8,7. Kaikista vastaajista 16 % antoi kouluarvosanan 10, 50 % antoi kouluarvosanan 9 ja 24 % antoi kouluarvosanan 8 kyselylle. Kouluarvosanojen antamisella ei ollut merkittäviä eroja eri vastaajaryhmien kesken. Kaikista vastaajista 50 % sai kyselystä uutta ajateltavaa tai tietoa. Eniten uutta tietoa ja ajateltavaa saatiin turvallisuusasioista. Eräs vastaajista kertoi myös, että kyselystä syntyi ajatuksia siitä, millä tavoin jokainen voi itse olla mukana kehittämässä vapaaehtoistoimintaa parempaan, turvallisempaan ja avoimempaan suuntaan. Vapaa sana -kohdassa kyselyä pidettiin hyvänä, perusteellisena, monipuolisena ja kattavana. Kyselyssä esitetyt asiat herättivät yleisesti pohtimaan jaksamista ja hyvinvointia. Kyselyä pidettiin pääosin erittäin tärkeänä. Risuina annettiin, että kysely koettiin liian yksityiskohtaiseksi ja laajaksi.

#### 6.3 Työterveyspsykologin avoin haastattelu

Avoimen haastattelun tulokset on esitetty luottamuksellisina liitteenä 13. Haastattelu on litteroitu ääninauhalta suoraan puhekielenä. Koska kyseessä on avoin haastattelu, jossa myös tutkija osallistuu aktiivisesti keskusteluun, on myös tutkijan puhetta litteroitu. Litteroinnin ulkopuolelle on jätetty äänenpainot, tauot sekä kohdat, jossa tutkija kertoo haastateltavalle taustatekijöitä kuten esimerkiksi vapaaehtoisten työtehtävät. Nämä on jätetty litteroinnin ulkopuolelle, sillä niillä ei ole merkitystä avoimen haastattelun tuloksiin.

Avoimessa haastattelussa käytiin haastattelun aikana yhdessä työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulokset läpi ja samalla tutkija esitti haastateltavalle tuloksista nousseita kysymyksiä ja myös haastateltava otti esille hänelle tuloksista esille nousseita ajatuksia. Näin ollen haastateltava ei ole tutkimuksen kohteena, vaan haastattelun aihe. Avoimen haastattelun tuloksia ei ole varsinaisesti analysoitu, koska avoimia haastatteluja on tehty ainoastaan yksi. Haastattelussa esille tuodut asiat on pyritty esittämään julkisessa opinnäytetyössä.

Tutkijalta jäi teknisten ongelmien vuoksi muutama ensimmäinen minuutti nauhoittamatta, mutta sen aikana käyty keskustelu on kuitenkin huomioitu tuloksissa. Nauhoittamatta jääneen keskustelun aikana puhuttiin eri kokemusvuosiryhmien vastauksista, että 5–10 vuotta vapaaehtoistyöntekijöinä toimineiden ryhmän tulokset ovat hieman muita ryhmiä heikompia. Keskustelussa nousi esille, että alle 5 vuotta vapaaehtoisina toimineet kokevat vapaaehtoistyön ehkä vielä melko uutena ja innostavana ja taas yli kymmenen vuotta toimineita voidaan kutsua jo valikoituneeksi ryhmäksi. Näin ollen 5–10 vuotta vapaaehtoistyössä toimineet ovat ryhmä, jolle vapaaehtoistyö ei enää välttämättä ole uutta ja innostavaa, mutta toisaalta ei olla välttämättä täysin varmoja, onko vapaaehtoistyö juuri itseä varten. Joten 5–10 vuotta vapaaehtoistyötä tekevillä on vapaaehtoistyössä raskas vaihe.

Haastateltava kertoi, että vapaa sana -kohdissa esille tuotuihin asioihin kannattaa tarttua. Esimerkiksi sosiaalisen median koulutusta on hyvä järjestää. Haastateltavasta on tärkeää, että järjestö laatii tarkat säännöt, mitä sosiaalisessa mediassa julkisella puolella voidaan järjestötoiminnasta tai sen aihealueesta kirjoittaa, sillä vapaaehtoisten kirjoitukset tulkitaan helposti järjestön virallisina kannanottoina. Haastateltava toi esille, että vapaaehtoisille olisi hyvä antaa koulutusta asiakastyöstä. Työterveyspsykologi piti hyvänä ideana vapaaehtoistyöntekijöiden palkitsemista diplomilla.

Avoimessa haastattelussa puhuttiin paljon parityöstä. Haastateltava korosti, että parityö antaisi hyvän mahdollisuuden vapaaehtoisille purkaa mieleen jääneitä asioita. Parityöskentely toisi myös turvallisuuden tunnetta vapaaehtoisille. Kaikki väkivalta- ja uhkatilanteet pitää saada purkaa. Koulutuspäiville olisi haastateltavan mielestä hyvä saada joku kertomaan, miten vapaaehtoistyöntekijä voisi olla toiselle avuksi. Koulutuspäivät olisivat haastateltavan mielestä myös hyvä paikka sopia puhelinrinkejä tai -pareja sekä työpareja. Puhelinrinkiin on hyvä laatia selkeät ohjeet, miten soitot saadaan järjestymään niin, että osallistujilla on rauhallinen tilanne keskittyä. Myös muita käytännön sääntöjä olisi hyvä laatia siitä, milloin, miten ja mistä puhelinringeissä puhutaan.

*...sitä mä ajattelin et must se olis ehottomasti semmonen, et ku he kaipaa tukea ja kaipaa just jos ajattelee jotain uhkatilannetta tai muuta, et ku siin on kaks niin se on aina helpompi ku sit ku sä oot yksinäsi siinä... plus sitten niin ku niiden tunteiden purkaminen sen tilanteen jälkeen kun siin ollaan oltu yhdessä niin must se olis tosi hyvä ajatus... ...mä ajattelin et oisko mahollista jotenkin järjestää joku semmonen just tommonen tukiparijuttu tai joku semmonen puhelinrinki tai et ne sopii tavallaan et kenen kans vois sitä asiaa käydä läpi.*

Avoimen haastattelun lopuksi tutkijalle syntyi ajatus puhelinringistä. Jotta ei tarvitse miettiä, onko riittävästi syytä soittaa toiselle, luodaan selkeät ohjeet siitä, miten usein toiselle soitetaan ja kysellään vain kuulumisia. Haastateltava piti tätä hyvänä ideana.

*Tosi hyvä idea. Et siihen sitten vaan ettis et mikä meille on sopiva aikaväli et me soitellaan ja kysellään ja siihän se myös mahdollistaa sen et kun on tommonen rakenteellinen niin sit helpommin soittaa myös jos tulee jotain semmosta minkä kokee kurjaks.*

Keskustelussa haastateltava mietti, ettei puhelinparin ole tarpeen olla samalta alueelta. Välimatkan tuoma etäisyys voisi toimia ristiriitatilanteita vähentävänä asiana. Kauempana toimivan vapaaehtoisen voi olla helpompi suhtautua toisen asioihin neutraalimmin kuin molemmat toimisivat lähekkäin.

Tutkija kertoi tehneensä kyselyn laadintavaiheessa ehdotuksen, että vapaaehtoisilta kysyttäisiin, olisiko heistä hyvä, jos väkivaltatilanteet raportoitaisiin kansalaisjärjestölle. Tutkija kertoi haastateltavalle, että tuloksista tuli esille, että vapaaehtoiset kannattavat vahvasti ideaa. Haastateltava työterveyspsykologi kannatti ajatusta ja kertoi, että myös työpaikoilla on velvollisuus kirjata ylös tapaturmat ja niiden läheltä piti -tilanteet. Näin ollen raportointiin olisi hyvä ottaa mukaan niin väkivaltatilanteet kuin tapaturmat ja niiden läheltä piti -tilanteet. Haastateltava toi myös esille, että pelkkä raportointi ei riitä, vaan jokaisesta raportoinnista tulee vapaaehtoisen saada palautetta. Jos asioita raportoidaan, eikä niistä saa palautetta, on todennäköistä, että raportointia ei haluta jatkaa. Palautteen saaminen myös synnyttää vapaaehtoiselle kokemuksen siitä, että hänestä välitetään.

*Niin siin vois tulla jotenkin semmonen kokemus että välitetään että aina kun semmonen ilmoitus tulee niin sillo järjestö ikäänku ottais yhteyttä siihen ihmiseen. Se vois olla itseasiassa ihan hyvä toimiva systeemi. Siin olis semmonen järjestön vastuu.*

Avoimessa haastattelussa puhuttiin myös loman pitämisestä vapaaehtoistyöstä. Tutkija kertoi, että vapaa sana -kohdassa oli vastaaja korostanut loman tärkeyttä ja siitä oli syntynyt idea, että lomaa pitäisi ”markkinoida” vapaaehtoistyöntekijöille. Haastateltava piti asiaa erityisen tärkeänä. Haastateltava korosti, että kansalaisjärjestön on hyvä selkeästi tukea sitä, että vapaaehtoiset voivat rauhassa pitää lomaa vapaaehtoistyöstä ja silti vapaaehtoistyöt hoituvat loman aikana. Haastateltava toi esille, että koska vapaaehtoistyötä tehdään syvästä vakaumuksesta ja työ on todella tärkeää tekijälleen, on myös erityisen tärkeää, että vapaaehtoistyöstä pidetään lomaa, jolloin kaikki siihen liittyvät asiat unohdetaan hetkeksi kokonaan. Tällainen totaalinen loma auttaa jaksamaan raskaita vapaaehtoistyötehtäviä.

Myös ristiriitatilanteiden hoitamisen vaikeudesta oli keskustelua. Ristiriitatilanteiden hoitamiseksi ei haastateltavan mielestä ole mitään muita tehokkaita tapoja kuin puhuminen. Ristiriitatilanteiden osapuolien olisi hyvä pystyä toimimaan vastuuntuntoisesti ja puhumaan keskenään asiat läpi. Työterveyspsykologin mukaan on mahdoton ajatus, että vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori olisi ristiriitatilanteiden selvittäjä. Vapaaehtoistyöntekijät toimivat ympäri Suomea, joten toimihenkilöiden taholta ristiriitatilanteiden purkamis-

nen on vaikeaa. Kansalaisjärjestön tehtävä on ohjeistaa vapaaehtoistyöntekijöitään. Haastateltava toi esille, että mitä selkeämmät toimintaohjeet on, sitä vähemmän syntyy ristiriitatilanteita. Tutkija toi esille ajatuksen, että järjestö ottaisi käyttöön virheitä sallivan kulttuurin. Tutkija toi esille, että virheitä sallivassa kulttuurissa ei sattuneita virhetilanteita käydä negatiivisesti läpi. Asiat käydään läpi siten, että niistä voidaan oppia yhdessä. Haastateltava toi esille, että vapaaehtoisten voi olla vaikea puhua asioista ja virheistä, koska vapaaehtoistyötä tehdään sydämeestä. Parityöskentelyssä voisi syntyä hyvä pohja virheistä puhumiselle, ja sitä myötä syntyä virheitä sallivaa kulttuuria. Parityöskentely ja puhuminen voisivat haastateltavan mielestä vähentää esimerkiksi kateutta, juoruamista, väärinkäsityksiä ja loukkaantumistilanteita.

*Mitä enemmän ihmiset tavallaan on kanssakäymisissä keskenään semmosessa et he kokee saavansa siitä itsellensä niin kylhän se sitte luo myös semmosta tiiviimpää verkostoo.*

Haastateltava toi esille tuloksista, että myöhemmin olisi hyvä kysyä, miten vapaaehtoiset käyttävät omaa aikaansa vapaaehtoistyöhön. Ajan käyttöä olisi hyvä verrata jaksamiseen ja stressin kokemiseen. Tuloksista olisi hyvä selvittää, onko vapaaehtoistyön rajaamisella vaikutusta jaksamiseen ja stressin määrään. Työmäärän rajaaminen voi myös tuoda esille ovatko enemmän aikaa vapaaehtoistyöhön käyttävät myös vaativampia toisia vapaaehtoistyöntekijöitä kohtaan. Jos henkilö käyttää kaiken vapaa-aikansa vapaaehtoistyöhön, on mahdollista, että se synnyttää ristiriitaisuutta. Aikaa paljon käyttävän henkilön voi olla vaikea ymmärtää ja hyväksyä, että vapaaehtoistyöhön käytetään vain vähän aikaa.

Haastattelun yhteydessä puhuttiin myös kateudesta ja ylpeydestä. Vapaaehtoistyö voi olla tekijälleen positiivinen ylpeyden aihe, jota halutaan tuoda esille. Onnistumisten esille tuominen voidaan kuitenkin tulkita negatiivisena ylpeytenä ja itsensä esille tuomisena. Työterveyspsykologin mukaan itsestään ja tekemästään työstä tulee saada olla ylpeä. Onnistumista tulee saada jakaa toisten kanssa ja onnistumisesta tulee saada myös avoimesti puhua. Onnistumisen jakamisesta olisikin haastateltavan mielestä hyvä keskustella koulutuspäivillä. Koulutuspäiville olisi hyvä ottaa aiheiksi, että jokainen vapaaehtoinen tekee omalla tavallaan vapaaehtoistyötä ja että eri ihmisille ovat eri asiat tärkeitä, myös vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoisten olisi hyvä keskustella näistä aiheista koulutuspäivillä. Haastateltava myös esitti ajatuksen, että kansalaisjärjestö toisi vapaaehtoisille jopa selkeän ohjeistuksen siitä, että on erilaisia tapoja tehdä vapaaehtoistyötä ja ne ovat kaikki yhtä hyväksyttäviä. Pienetkin työpanokset ovat tärkeitä ja moniammatillisuutta pyritään hyödyntämään. Haastateltavasta on tärkeää, että kansalaisjärjestö tekee myös selkeät omat linjauksensa asioista, joiden mukaan myös vapaaehtoisten tulee aina toimia vapaaehtoistyötehtävissään. On kuitenkin hyväksyttävä, että jokainen saa vapaa-aikanaan ja henkilökohtaisesti olla linjausten kanssa eri mieltä.

Tutkija pyysi haastateltavaa kertomaan, mitkä asiat kyselystä voisi hänen mielestään nostaa tärkeimmiksi asioiksi. Yhdeksi tärkeimmistä asioista haastatel-

tava nosti kansalaisjärjestön mahdollisimman selkeät ohjeistukset ja linjaukset kaikissa asioissa. Toiseksi tärkeäksi asiaksi haastateltava nosti parityöskenteilyn ja puhelinringin. Kolmanneksi haastateltava mainitsi työn ilon ja sen jakamisen. Haastateltava kertoi, että työmaailmassa voi olla viikoittain palaveri, jossa jokainen kertoo missä on onnistunut ja mistä on syntynyt hyvä fiilis. Negatiivisuuden sijaan olisi haastateltavan mielestä hyvä tuoda positiivisia onnistumisen tunteita esille. On tärkeää, että niistä voi ja saa puhua. Koulutuspäivillä olisi hyvä keskustella positiivisesta onnistumisen jakamisesta ja vapaaehtoistyön synnyttämästä ylpeydestä ja luoda näille asioille puhumisen kulttuuri sekä myös säännöt, miten asioista puhutaan.

*... mielummin lähtis nostaa esille et YES et se meni hyvin ja vaik oli joku haastava tilanne niin me selvittiin et siit tulis semmonen hyväksytty toimintamalli et voi olla ilonen ja tyytyväinen siitä et joku homma on mennyt hyvin koska sitähan sen vapaaehtoistyön pitäis olla et siit tulee semmosta palkitsevaa. ...Että meidän järjestössä on lupa olla tyytyväinen ja ilonen ja ylpee siitä että tekee tämmöstä duunii ja hommat hoituu.*

Työterveyspsykologi painotti, että vapaaehtoisten on hyvä saada olla mukana luomassa järjestön toimintaohjeita. On tärkeää, että vapaaehtoiset kokevat saavansa aidosti vaikuttaa yhteisiin asioihin. Kansalaisjärjestön toimihenkilöiden on hyvä ensin valmistella ohjeistuksille selvät raamit, joiden pohjalta yhdessä vapaaehtoisten kanssa luodaan lopulliset toimintaohjeet. Myös uhkatilanteille ja niiden sekä tapaturma ja tapaturmien läheltä piti -tilanteiden kirjaamiselle on haastateltavan mielestä tarpeellista laatia selvät toimintaohjeet.

### 6.4 Työhyvinvointisuunnitelma

Työhyvinvointisuunnitelma on jaettu kahteen eri osaan: toisessa osassa esitellään työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn tulokset ja toisessa itse työhyvinvointisuunnitelma, joka perustuu kyselyn tuloksiin. Kyselyn tulokset ovat hyvin laajat, joten työhyvinvointisuunnitelma on erotettu omaksi asiakirjaksi, jotta suunnitelma tulisi selvästi esille. Työhyvinvointisuunnitelman työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely -osa on esitetty luottamuksellisena liitteenä 14 ja työhyvinvointisuunnitelma luottamuksellisena liitteenä 19.

Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely -osan alussa on johdanto, jossa kerrotaan yleisesti työn taustoista ja toteutuksesta. Johdannon jälkeen on kuvattu kaikki työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn kysymykset jaotellen ne osioihin: taustakysymykset, työhyvinvointikyselyn kysymykset, työturvallisuuskyselyn kysymykset sekä tyytyväisyyttä kyselyyn kuvaavat kysymykset. Kysymysten esittelyosuuden jälkeen on esitetty kyselyn tärkeimmät tulokset. Kaikkien kysymysten tulokset on esitetty liitteenä tulosten suuren määrän vuoksi. Itse tekstiosuudessa kerrottiin mitä kaikkia tietoja liitteenä olevissa tuloksissa on esitetty. Lisäksi kerrottiin, että tekstiosuuteen on nostettu esille oleelliset tulokset.

Tuloksista nostettiin työhyvinvointisuunnitelman tekstiosuuteen esille ne kysymykset, joissa kaikista vastaajista yli 50 % oli ollut täysin samaa mieltä. Kehityskohdiksi nostettiin ne, joiden kaikkien vastausten keskiarvot ovat vastausten heikoimpia. Lisäksi kehityskohdiksi nostettiin esille ne asiat, joiden vastauksissa on keskiarvoissa noin yhden (1) pisteen ero eri kokemusvuosiryhmien välillä tai kasvotusten asiakastyötä tekevien ja tekemättömien ryhmien välillä. Noin yhden pisteen ero on valittu kriteeriksi, sillä sen voidaan katsoa olevan merkityksellinen ero kun pisteitä on annettu välillä 1–5. Kehityskohteiksi nostettiin myös ne teemat, joista oli eniten annettu kommentteja työhyvinvointi- ja työturvallisuuskyselyn vapaa sana -kohdissa.

Kyselyn avulla tutkijan tarkoituksena oli selvittää vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden tila, mahdolliset kehitystarpeet sekä karottaava akuutit epäkohdat, joiden pohjalta työhyvinvointisuunnitelma on laadittu. Työhyvinvointisuunnitelman tavoitteena on vastata vapaaehtoistyöntekijöiden vapaaehtoistyön kehitystarpeeseen. Työhyvinvointisuunnitelman alussa on johdanto, jossa kerrotaan työn taustoista ja toteutuksesta yleisesti. Johdannon jälkeen on kuvattu Työhyvinvoinnin portaat -malli lyhyesti sekä kerrottu miksi ja miten tätä mallia työhyvinvointisuunnitelmassa hyödynnetään. Viimeisenä osana on työhyvinvointisuunnitelma. Kaikki kyselystä esille nousseet kehityskohdat on esitetty Rauramon (2009, 7–16) Työhyvinvoinnin portaat työkirjassa esitetyn portaattaisen toimintasuunnitelman mukaisesti. Nämä Työhyvinvoinnin portaat työkirjan muokatut toimintasuunnitelmat on esitetty kuvioissa 5–9.

TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT: 1. Psykofysiologiset perustarpeet	KEHITYSKOHDAT
<b>Organisaatio:</b> Työkuormitus, työpaikkaruokailu, työterveyshuolto. <b>Työntekijä:</b> Terveelliset elintavat. <b>Arviointi:</b> Kyselyt, terveystarkastukset, fyysisen kunnon mittaukset <b>Tavoite:</b> Tekijänsä mittainen työ, joka mahdollistaa virikkeisen vapaa-ajan, riittävä ja laadukas ravinto ja liikunta, sairauksien ehkäisy ja hoito	

Kuvio 5. Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, ensimmäinen porras (muokattu, Rauramo 2009, 7)

TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT:	KEHITYSKOHDAT
<b>2. Turvallisuuden tarve</b> <b>Organisaatio:</b> Työsuhde, työolot <b>Työntekijä:</b> Turvalliset, ergonomiset ja sujuvat työ- ja toimintatavat <b>Arviointi:</b> Tilastot, riskit, työpaikkaselvitys <b>Tavoite:</b> Työn pysyvyys, riittävä toimeentulo, turvallinen työ ja työympäristö sekä oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen työyhteisö	

Kuvio 6. Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, toinen porras (muokattu, Rauramo 2009, 9)

TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT:	KEHITYSKOHDAT
<b>3. Liittymisen tarve</b> <b>Organisaatio:</b> Työyhteisö, johtaminen, verkostot <b>Työntekijä:</b> Joustavuus, erilaisuuden hyväksyminen, kehitysmuutoskyky <b>Arviointi:</b> Työtyytyväisyys-, työilmapiiri- ja työyhteisön toimivuuskyselyt <b>Tavoite:</b> Yhteishenkeä tukevat toimet, tuloksesta ja henkilöstöstä huolehtiminen, ulkoinen ja sisäinen yhteistyö	

Kuvio 7. Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, kolmas porras (muokattu, Rauramo 2009, 11)

TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT:	KEHITYSKOHDAT
<b>4. Arvostuksen tarve</b> <b>Organisaatio:</b> Arvot, toiminta ja talous, palkitseminen, palaute, kehityskeskustelut <b>Työntekijä:</b> Aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä <b>Arviointi:</b> Työtyytyväisyyskyselyt, taloudelliset ja toiminnalliset tulokset <b>Tavoite:</b> Eettisesti kestävät arvot, hyvinvointia ja tuottavuutta tukeva missio, visio, strategia, oikeudenmukainen palkka ja palkitseminen, toiminnan arviointi ja kehittäminen	

Kuvio 8. Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, neljäs porras (muokattu, Rauramo 2009, 13)



<b>TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT:</b> <b>5. Itsensä toteuttamisen tarve</b>	<b>KEHITYSKOHDAT</b>
<b>Organisaatio:</b> Osaamisen hallinta, mielekäs työ, luovuus ja vapaus <b>Työntekijä:</b> Oman työn hallinta ja osaamisen ylläpito <b>Arviointi:</b> Kehityskeskustelut, osaamisprofiilit, innovaatiot, tieteelliset ja taiteelliset tuotokset <b>Tavoite:</b> Oppiva organisaatio, omien edellytysten täysipainoinen hyödyntäminen, uuden tiedon tuottaminen, esteettiset elämykset	

Kuvio 9. Työhyvinvoinnin portaat työkirjan toimintasuunnitelma, viides porras (muokattu, Rauramo 2009, 15)

Työhyvinvointisuunnitelmassa toteutettavat toimenpidesuunnitelmat on esitetty Työhyvinvoinnin portaat -mallin (kuvio 4) mukaisesti. Kaikki toteutettavat toimenpiteet on jaoteltu eri askelmille ja toteutussuunnitelmissa on huomioitu taulukossa esitetyt asiat. Toteutettavat toimenpiteet on työhyvinvointisuunnitelmassa esitetty myös sanallisesti kuvattuina. Avoimen haastattelun perusteella on työhyvinvointisuunnitelmassa erityisesti huomioitu vapaa sana -kohdissa esille tuotuja asioita.

Ensimmäisenä on nostettu esille stressi ja jaksaminen, sillä ne nousivat kyselyn tuloksista esille useaan otteeseen. Myös Karreinen ym. (2010, 114) on painottanut, että vapaaehtoistyössä koetaan helpommin uupumusta kuin ansiotyössä (katso luku 3.1.11). Lisäksi teoriaosassa kerrotaan, että järjestöjen vetäjillä on velvollisuus huomioida vapaaehtoisten jaksamista. Täten työhyvinvointisuunnitelmassa on yhdeksi toimenpiteeksi valittu koulutuksen järjestäminen vuonna 2016 paremmasta jaksamisesta, oman hyvinvoinnin ylläpitämisestä ja stressin ennaltaehkäisemisestä, purkamisesta, hallinnasta ja tunnistamisesta. Koulutuksesta pyritään saamaan konkreettisia keinoja parempaan jaksamiseen, hyvinvointiin ja stressin hallintaan. Koulutusta järjestetään mahdollisuuksien mukaan myös alueellisissa tapaamisissa, kuten oli toivottu. Jaksamisen tukemiseksi laaditaan koulutuksen pohjalta ohjeistuksia. Koulutus on tarkoitettu järjestää kaikille vapaaehtoistyöntekijöille ulkoisen asiantuntijakouluttajan taholta. Työhyvinvointisuunnitelmaan myös lisättiin Karreisen, Halosen ja Tennilän (2010, 119–120) stressitaso-testi (liite 1).

Turvallisuus nousi esille yhtenä suurimmista teemoista kyselyn vastauksista. Vastaajat kertoivat saaneensa turvallisuusohjeistuksista uutta tietoa ja täten turvallisuusohjeistusten päivittäminen on yhtenä työhyvinvointisuunnitelman toimenpiteenä. Työterveyspsykologin kanssa käydyssä keskustelussa esille noussut turvallisuusraportointi on myös otettu mukaan toteutettavaksi toimenpiteeksi. Turvallisuusraportointiin sisällytetään väkivaltatilanteet, vaaratilanteet, haittaa aiheuttaneet tilanteet, tapaturmat sekä läheltä piti -tilanteet. Työterveyspsykologin ohjeistuksen mukaisesti tullaan turvallisuusraportoinnissa huomioimaan, miten esille tullessiin asioihin reagoidaan ja miten asioista voidaan luottamuksellisesti puhua siten, etteivät asiat jää painamaan mieltä

tai pelottamaan. Avoimessa haastattelussa nousi esille, että on tärkeää, että vapaaehtoiset saavat itse vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. Raportointimalli esitellään vapaaehtoistyöntekijöille koulutuspäivillä, jolloin he saavat mahdollisuuden vaikuttaa turvallisuusraportoinnin sisältöön. Myös turvallisuuskoulutusta tullaan järjestämään vapaaehtoistyöntekijöille. Koulutuksesta saadut tiedot hyödynnetään turvallisuusohjeistusten päivittämisessä. Parityöskentelyn tärkeys nousi esille avoimessa haastattelussa ja kyselyn tuloksissa. Parityöskentely otettiin työhyvinvointisuunnitelman toteutettavaksi kehityskohdaksi. Vapaaehtoistyöntekijöiden työryhmä laatii parityöskentelystä esityksen, joka esitetään vapaaehtoistyöntekijöille koulutuspäivillä. Näin vapaaehtoisille on mahdollisuus vaikuttaa parityöskentelyn toteutukseen.

Jaksamisen ja stressin hallinnan kannalta vertaistuki on tärkeää. Lisäksi työterveyspsykologi korosti puhumisen tärkeyttä vapaaehtoistyössä. Toisessa avoimessa keskustelussa nousi esille, että vapaaehtoisten vertaistuen tarve on hyvä kartoittaa. Puhumisen tarve nousi kyselyn vastauksista esille yhdeksi suurimmista teemoista. Työhyvinvointisuunnitelman yhdeksi toteutettavista toimenpiteistä onkin valittu tukivapaaehtoisten verkoston muodostaminen. Tukivapaaehtoiset toimisivat toisten vapaaehtoisten tukena. Vapaaehtoistyöntekijöiden työryhmä laatii edotuksen, jossa kerrotaan miten tukivapaaehtoisten verkosto muodostettaisiin ja miten verkosto toimisi. Ehdotus esitetään vapaaehtoisille koulutuspäivillä, jolloin vapaaehtoisille annetaan mahdollisuus vaikuttaa tukivapaaehtoistoiminnan muodostamiseen.

Tukivapaaehtoisten verkoston perustamisella on tarkoitus luoda puhumisen kulttuuria, jossa jokainen voi luottamuksellisesti jakaa sekä mieleen painamaan jääneitä asioita että myös positiivisia onnistumisen kokemuksia. Positiivisesta onnistumisesta puhuminen otettiin mukaan, sillä työterveyspsykologi nosti työn ilon jakamisen yhdeksi tärkeimmistä työhyvinvoinnin teemoista. Onnistumisen ilon syntymiseen yleensä tarvitaan mahdollisuus jakaa onnistumisen kokemus muiden ihmisten kanssa. Pohdittavana oli, miten positiivista onnistumista olisi hyvä tuoda esille, jotta se on mahdollisimman luontevaa. Tutkija ehdotti että, koska vapaaehtoistyöntekijöiden ohjeistuksia aiotaan päivittää kuluvan vuoden aikana, sen yhteyteen voisi pyytää vapaaehtoisia jakamaan parhaita käytäntöjään. Tämä on myös pyritty toteuttamaan työhyvinvointisuunnitelmassa siten, että parhaita käytäntöjä pyydetäisiin kertomaan keskustelufoorumilla. Tarkoituksena on, että vapaaehtoiset kertovat, missä asioissa ovat kokeneet onnistuneensa ja mitkä toimintatavat ovat heidän omasta mielestään toimivia. Näin saadaan jaettua sekä parhaat toimintatavat että myös onnistumisen iloa. Parhaassa mahdollisessa tilanteessa saadaan myös syntymään onnistumisen ilon jakamiselle kulttuuri.

Vapaaehtoisten arvostaminen ja palkitseminen ovat tärkeitä niin vastauksiin kuin teoriataustaan peilattuna. Työhyvinvointikyselyssä ehdotettiin diplomijärjestelmän luomista, mitä myös työterveyspsykologi piti hyvänä ideana. Kyselyyn vastanneen vapaaehtoistyöntekijän ehdotuksen mukaisesti suunnitellaan vapaaehtoistyöntekijöille diplomijärjestelmä. Diplomit ovat tarkoitus jakaa vapaaehtoisille aina koulutuspäivien yhteydessä.

Työterveyspsykologi nosti yhdeksi tärkeimmistä asioista ohjeistuksen laatimisen. Kansalaisjärjestössä aiotaan päivittää erilaisia vapaaehtoistyötä ohjaavia ohjeistuksia. Yllä esitettyjen päätoimenpiteiden lisäksi kansalaisjärjestön toimihenkilöt halusivat ottaa toteutussuunnitelmaan mukaan joitakin pienempiäkin asioita, jotka ovat toteutettavissa. Pienempiä toteutettavia asioita ovat muun muassa: vapaaehtoisia rohkaistaan pitämään lomaa vapaaehtoistoiminnasta, hallitukselle viedään pohdittavaksi tuen, kannustuksen, palautteen, kiitoksen ja kehujen antaminen vapaaehtoisille, virkistystoimintaa kehitetään, sähköisiä koulutuksia järjestetään sekä viestintää parannetaan. Työhyvinvointisuunnitelma oli selvästi vastaajien mielestä tärkeä ja kyselyn uusimista pidettiin hyvänä ideana. Työhyvinvointisuunnitelmaan kirjattiinkin, että työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely uusitaan vuonna 2017. Väliksi otettiin kaksi vuotta, sillä 24 % kyselyn uusimisen tarpeelliseksi näkevästä toivoi kyselyn uusimista vuoden välein ja 30 % kahden vuoden välein.

Kansalaisjärjestön toiminnanjohtaja piti sekä ”Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely” -osasta että ”Työhyvinvointisuunnitelma”-osasta sellaisenaan, kuin tutkija oli ne laatinut. Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin pyynnöstä työhyvinvointisuunnitelman toteutusaikatauluun tehtiin muutoksia ja hankittavien välineiden listaa laajennettiin. Muilta osin koordinaattori oli asiakirjoihin tyytyväinen. Myös kansalaisjärjestön hallitus piti asiakirjoista sekä tehdystä tutkimustyöstä. Hallitus ei antanut mitään korjausehdotuksia, mutta hallituksen jäsenet totesivat, että aikovat tehdyn tutkimuksen innoittamina osallistua seuraaviin koulutuspäiviin mahdollisimman runsaslukuisena. Lisäksi hallitus totesi työhyvinvointisuunnitelman innoittamana, että seuraaville koulutuspäiville otetaan teemoiksi ainoastaan työhyvinvointi ja työturvallisuus, jotta niihin voidaan käyttää koulutuspäivien koko aika.

## 6.5 Kirjallinen lomakehaastattelu

Kirjallisen lomakehaastattelun vastauslinkki lähetettiin sähköpostitse vajaalle 70 vapaaehtoistyöntekijälle saateviestin kera. Kysymykset lähetettiin myös kansalaisjärjestön toiminnanjohtajalle sekä vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorille. Saateviesti on luottamuksellisena liitteenä 17. Vastausaika oli kaksi viikkoa. Saateviestissä kerrottiin, että työhyvinvointi ja -turvallisuuskyselyn tuloksista on laadittu kaksi raporttia, ”Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely” ja ”Työhyvinvointisuunnitelma”, jotka olivat myös viestin liitteinä. Viestissä kerrottiin myös, että kysely, kyselyn tulokset sekä laaditut raportit ovat osa tätä opinnäytetyötä ja että kaikki materiaali on kuitenkin sellaisenaan luottamuksellista. Saateviestissä kerrottiin myös työhyvinvointisuunnitelman tavoitteet. Vapaaehtoisia pyydettiin tutustumaan työhyvinvointisuunnitelmaan ja antamaan palautetta joko sähköisen linkin kautta luottamuksellisesti tai suoraan sähköpostitse. Vapaaehtoisille kerrottiin, että palautteen pohjalta työhyvinvointisuunnitelmaa tullaan muokkaamaan tarpeen mukaan. Viestin lopussa kerrottiin lomakehaastattelun kysymykset, vastausaika ja miten tutkijaan voi olla suoraan yhteydessä.

Ensimmäinen muistutusviesti lähetettiin toisen vastausviikon alussa. Muistutusviestissä kerrottiin jäljellä oleva vastausaika sekä painotettiin vastaamisen tärkeyttä. Viestin liitteeksi laitettiin varmuuden vuoksi vielä kerran asiakirjat. Lisäksi viestissä kerrottiin muistutuksena lomakehaastattelun kysymykset, vastauslinkin osoite sekä yhteystiedot. Toinen muistutusviesti lähetettiin, kun vastausaikaa oli jäljellä muutamia päiviä. Viesti oli hyvin lyhyt, siinä muistutettiin vastausajasta ja varmuuden vuoksi kerrottiin vastauslinkki. Myös kaikkia jo vastanneita kiitettiin. Viimeinen muistutusviesti lähti tutkijan tekemästä inhimillisestä virheestä johtuen sinä päivänä, kun vastausajan piti umpeutua. Vastauksia oli tullut vasta 4 kappaletta. Virhe kääntyi eduksi, kun viestin johdosta saatiin vielä kaksi uutta vastausta. Viimeisessä viestissä annettiin vielä kerran kyselyyn linkki ja kerrottiin, että vastausajaksi annettiin vielä kyseinen viestin lähetyspäivä. Viestissä painotettiin vastausten tärkeyttä, kiitettiin yhteistyöstä ja saaduista vastauksista. Lomakehaastatteluun vastasi vapaaehtoisista seitsemän (11 %) henkilöä ja lisäksi kansalaisjärjestön toiminnanjohtaja sekä vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori.

Ensimmäisenä kysymyksenä oli: ”Onko nyt tehty työhyvinvoinnin kehittämisprosessi ollut mielestänne hyvä?” Vapaaehtoisten mielestä työhyvinvoinnin kehittämisprosessi on pääasiassa ollut erittäin hyvä tai hyvä. Toiminnanjohtaja ja vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori pitivät kehittämisprosessia hyvänä, kattavana, huolellisesti laadittuna ja helposti jatkossa sovellettavana. Prosessin myötä on toimihenkilöille vahvistunut ajatus, että järjestön toimintaa viedään oikeaan suuntaan. Vastaajat pitivät kyselykartoitusta perusteellisena, kattavana ja hyödyllisenä. Asioita on tarkasteltu monipuolisesti. Kartoituksen koetaan antavan hyvän kuvan vapaaehtoistyön nykyhetken tilanteesta. Kartoituksen uskotaan auttavan jatkossa jaksamaan työssä.

Vapaaehtoisten ja toiminnanjohtajan mielestä vapaaehtoiset ovat tulleet kuuluisiksi ja kehittämiskohdat tulivat hyvin esiin. Vapaaehtoiset kokevat, että heidän toiveensa ja ehdotuksensa on otettu vakavasti. Asioiden eteen uskotaan tehtävän tulevaisuudessa konkreettisia toimenpiteitä. Ainoana muutosehdotuksena työhyvinvointisuunnitelmaan toivottiin kuvausta suunnitelman jalkauttamisesta käytäntöön. Vastaajat arvioivat suunnitelman toteuttamisen olevan haastavaa. Suunnitelman toteuttaminen on rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Yksi vastaajista koki lomakehaastattelun hieman raskaana ja toivoi, että jatkossa kyselyä lyhennettäisiin. Vastauksissa tuotiin esille, että kyselyssä annetut arvosanat olivat korkeita ja erot olivat pieniä. Kaikki, yhtä lukuun ottamatta, pitivät työhyvinvointisuunnitelmaa sellaisenaan hyvänä. Yksi vastaajista toivoi raporttiin tiiviimpää tulosten kuvausta. Toiminnanjohtajasta toimihenkilöt ovat saaneet kyselystä tärkeää tietoa. Kysely on myös itsessään opettanut uusia asioita työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta.

Toisena kysymyksenä oli: ”Koetteko, että olette saaneet olla riittävästi työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessissa mukana?” Toiminnanjohtaja, vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori sekä kaikki vastanneet vapaaehtoiset kokivat, että työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessissa on saatu olla riit-

tävästi mukana. Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin mielestä vapaaehtoisia ei olisi voitu paremmin kannustaa vastaamaan. Vastaajat eivät osanneet sanoa, miten he olisivat voineet olla enemmän prosessissa mukana. Vastaajien mukaan kysely oli hyvä ja sen myötä vapaaehtoiset ovat saaneet ilmaista riittävästi itseään.

Kolmantena kysymyksenä oli: ”Vastaako työhyvinvointisuunnitelma odotuksianne?” Selvästi suurin osa vastaajista koki, että työhyvinvointisuunnitelma vastaa erittäin hyvin heidän odotuksiaan, eikä suunnitelmaan haluttu korjauksia. Työhyvinvointisuunnitelma vastaa myös toiminnanjohtajan ja vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin odotuksia. Vapaaehtoisten mielestä suunnitelmassa on selkeästi määritelty tulosten pohjalta kehittämiskohteet, jotka on myös aikataulutettu. Vastauksissa nousi esille, että suunnitelman käytännön toteuttamisen seuranta ja suunnitelman toteutumisasiapointia toivottiin. Vapaaehtoiset toivoivat, että mikäli käytännössä suunnitelman toteuttamiselle tulee esteitä, niin suunnitelmaa muokattaisiin tarpeen mukaan. Muilta osin työhyvinvointisuunnitelmaan oltiin tyytyväisiä. Yksi vastaajista toivoi työhyvinvointisuunnitelmaan tiivistystä, jotta prosessi ei olisi niin raskas. Toimihenkilöistä aikataulussa pysyminen voi olla haastavaa, mutta tarvittaessa aikataulu on muokattavissa.

Neljäs kysymys oli: ”Vastaako työhyvinvointisuunnitelma mielestänne vapaaehtoistyöntekijöiden toiminnan kehitystarpeita?” Työhyvinvointisuunnitelman koetaan vastaavan hyvin vapaaehtoistyöntekijöiden toiminnan kehitystarpeita vapaaehtoisten, toiminnanjohtajan ja vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin mielestä. Vapaaehtoisten mielestä suurimmat uhat on tunnistettu ja niihin on löydetty hyviä ratkaisuja. Erityisesti tuotiin esille henkisen jaksamisen pitkäjänteisen tukemisen tärkeys. Vastaajien mielestä suunnitelma vastaa tämän hetken toiminnan kehitystarpeita, joten uusintakyselyä toivotaan jonkun vuoden päästä tilanteiden ja asioiden muuttuessa. Vapaaehtoistyöntekijöiden koetaan muuttuvan yhä vaativammiksi, joten kyselyn uusiminen koetaan tärkeänä. Toiminnanjohtajan ja vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin mielestä toimenpiteissä on mukana asioita, joiden toteutustarve on jo aiemminkin tiedostettu, mutta mukana on myös uusia tärkeitä asioita.

Viidentenä kysymyksenä oli: ”Saadaanko työhyvinvointisuunnitelman avulla mielestänne parannettua vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia?” Vapaaehtoiset, toiminnanjohtajan sekä vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori uskovat työhyvinvointisuunnitelman avulla saatavan parannettua vapaaehtoisten työhyvinvointia. Suunnitelmaa pidettiin todella hyvänä. Vastaajien mielestä suunnitelma perustuu hyvin kyselyn tuloksiin ja vastaukset on hyvin hyödynnetty. Myös toimihenkilöiden mielestä suunnitelmassa on esitetty keskeisimmät kehitystarpeet. Työhyvinvointisuunnitelman päivittäminen muutaman vuoden kuluttua tulee toiminnanjohtajasta olemaan mielenkiintoista. Vapaaehtoiset toivoivat uusintakyselyyn vähemmän kysymyksiä. Vapaaehtoisista suunnitelman työhyvinvointiin tuoma parannus riippuu suunnitelman toteutuksen onnistumisesta. Vastaajien mukaan vapaaehtoistyöntekijöiden vastuulla on ottaa vastaan apu, tuki ja ohjaus, jota kyselyn kautta on pyydetty ja toivottu.

Kuudes kysymys oli: ”Tukeeko työhyvinvointisuunnitelma mielestänne vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamista?” Kaikki lomakehaastatteluun vastanneet uskovat työhyvinvointisuunnitelman tukevan vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamista, sillä suunnitelman laadinnassa on kuultu vapaaehtoistyöntekijöitä. Vastauksissa tuotiin esille, että suunnitelma tukee vapaaehtoistyöntekijöiden jaksamista vain, jos suunnitelma toteutetaan niin kuin se on ajateltu toteutettavan. Toiminnanjohtajasta on tärkeää seurata suunnitelman toteutumisen onnistumista. Tarvittaessa kehitystarpeita on tärkeää päivittää. Vastaajista on tärkeää, että vapaaehtoistyöntekijät ottavat vastuun siitä, että he ottavat vastaan heille tarjotun tuen ja ohjauksen. Vastauksissa tuotiin myös virkistyspäivien tärkeys esille.

Viimeisenä kysymyksenä oli: ”Saadaanko työhyvinvointisuunnitelman avulla mielestänne parannettua vapaaehtoistyöntekijöiden työturvallisuutta?” Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori uskoo, että työhyvinvointisuunnitelmalla saadaan ehdottomasti parannettua vapaaehtoisten työturvallisuutta. Koordinaattorista prosessin avulla saatiin työturvallisuudesta uutta tietoa ja esille nousivat tärkeimmät kehityskohdat. Suunnitelmaa on myös aloitettu jo toteuttamaan hankkimalla uusia turvallisuutta parantavia työvälineitä ja järjestämällä turvallisuuskoulutusta. Järjestössä aiotaan hyödyntää työturvallisuuskyselyn kysymyspatteristoa työturvallisuusohjeistuksen laadinnassa. Myös selvästi suurin osa vastaajista uskoo, että työhyvinvointisuunnitelmalla saadaan parannettua vapaaehtoistyöntekijöiden työturvallisuutta. Erityisesti koettiin, että uudet välinehankinnat parantavat huomattavasti työturvallisuutta. Vastaajista on hyvä, että koulutuspäivillä vapaaehtoistyöntekijät voivat vielä tuoda asioita esille ja ilmaista toivomuksiaan. Yksi vastaajista oli epävarma, eikä osannut sanoa varmuudella, mutta toivoi vahvasti, että suunnitelman toteutuessa työturvallisuutta saadaan käytännössä parannettua. Toiminnanjohtaja toivoo, että työturvallisuus paranee ja, että vapaaehtoiset saavat turvallisuutta parantavaa tietoutta lisää. On tärkeää, että parityöskentely saadaan luotua. Parityöskentelyn luominen koetaan kuitenkin haastavana. Konkreettista parannusta turvallisuuteen tuovat työhyvinvointisuunnitelman mukaiset varustehankinnat.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kolmannen sektorin kautta ihmiset toteuttavat itseään, ihmisten hyvinvointi vahvistuu ja lisäksi syntyy osaamista, asiantuntijuutta ja palveluja. Suomessa tehdään paljon vapaaehtoistyötä, jolla on hyvin suuri kansantaloudellinen vaikutus. Vuonna 2011 tehdyn tutkimuksen mukaan neljän järjestön (Mannerheimin Lastensuojeluliitto, Suomen Punainen Risti, Suomen 4 H-liitto ja Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö) vapaaehtoistyön kansantaloudellinen vaikutus oli keskimäärin 132 miljoonaa euroa. Järjestöissä palkkatyön määrä on kasvanut jatkuvasti viime vuosiin asti, vaikka yleishyödylliseen toimintaan osallistuminen on vähentynyt. Osallistumiseen sitoutuminen on aiempaa kevyempää ja vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointi on vaikeutunut. Kansalaisyhteiskunta 2006 -toimikunnan raportin (2005) mukaan järjestötoiminnan haasteita muodostavat järjestöaktiivien ikääntyminen, vapaaehtoistyön hiipuminen sekä ihmiset haluttomuus sitoutua toimintaan. Raportin mukaan järjestöjen on mietittävä, miten jatkossa toimintaan saadaan mukaan riittävästi ihmisiä, kun vaarana on järjestötoiminnan pyörittämisen jääminen yhä enemmän palkattujen ammattilaisten varaan.

Voitaneen pitää tärkeänä, ettei ainoastaan järjestöjen palkkatyöntekijöiden, vaan myös vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen kiinnitetään huomiota, jotta heidän vahva motivaationsa, halu sitoutua toimintaan sekä tahto osallistua ja toimia yhteisten asioiden hyväksi säilyvät. Tehdyssä tutkimuksessa on kolme tutkimuskysymystä: Kokevatko vapaaehtoistyöntekijät työhyvinvoinnin tärkeäksi asiaksi? Mitä vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnissa ja -turvallisuudessa on hyvä huomioida? Voiko sähköisillä kyselyillä saada luotua sellaisen työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessin, jossa vapaaehtoistyöntekijät kokevat saaneensa olla riittävästi mukana?

Tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella vapaaehtoiset kokevat työhyvinvoinnin tärkeänä asiana. Päätelmää tukee, että 97 % kaikista vastaajista pitää työhyvinvoinnin kartoittamista erittäin tärkeänä tai tärkeänä. Kaikista vastaajista 89 % kokee, että kysely on hyvä usia. Tämä tukee johtopäätelmää siitä, että vapaaehtoiset kokevat työhyvinvoinnin tärkeänä asiana.

Toisena kysymyksenä on: ”Mitä vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnissa ja -turvallisuudessa on hyvä huomioida?” Vastaus kerrotaan luvuissa 7.1 ”Vapaaehtoistyö lain silmin”, 7.2 ”Vapaaehtoistyön työhyvinvoinnin eettinen koodisto” ja luvussa 7.3 ”Työturvallisuus vapaaehtoistyössä”.

Sähköisillä kyselyillä on mahdollista luoda sellainen työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessi, jossa vapaaehtoistyöntekijät kokevat saavansa olla riittävästi mukana, sillä kaikista vastaajista 97 % pitää kyselyä hyvänä tapana kartoittaa vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia. Lisäksi kaikki loppukyselyyn vastanneet kertoivat, että he kokivat saaneensa olla riittävästi mukana prosessissa. Vastanneet vapaaehtoiset eivät osanneet sanoa, miten he olisivat

voineet olla enemmän mukana. Vapaaehtoisten mielestä työhyvinvoinnin kehittämisprosessi on pääasiassa ollut erittäin hyvä tai hyvä. Prosessin uskotaan auttavan jatkossa jaksamaan vapaaehtoistyössä. Vastaajien mielestä vapaaehtoiset ovat tulleet kuulluiksi ja heidän toiveitaan sekä ehdotuksiaan on otettu vakavasti. Asioiden eteen uskotaan tehtävän tulevaisuudessa konkreettisia toimenpiteitä. Tulosten mukaan vapaaehtoistyöntekijät uskovat, että tehdyillä laadintaprosessilla ja työhyvinvointisuunnitelmalla saadaan parannettua työhyvinvointia ja -turvallisuutta sekä tuettua jaksamista.

## 7.1 Vapaaehtoistyö lain silmin

Toiseen tutkimuskysymykseen vastaten vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnissa ja -turvallisuudessa on hyvä huomioda myös lainsäädäntö. Erityisesti työturvallisuuslaissa (738/2002) säädetään juurikin niistä asioista, joista luvussa 7.3 ”Työturvallisuus vapaaehtoistyössä” kerrotaan. Työlainsäädännön tarkoituksena on tukea ja turvata työntekijöitä. Osa lainsäädännöstä koskee myös vapaaehtoistyötä, joten myös vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden kannalta on tarpeen huomioda lainsäädäntö soveltuvien osin. Vapaaehtoistyö ei kuitenkaan ole selkeää lain silmin katsottuna (katso luku 2.3). Vapaaehtoistoimintaan ei ole yleispätevää ohjeistusta, eikä yksinkertaisesti voida sanoa, mikä on työsuhteessa tehtävää työtä ja mikä ei. Työsuojeluhallinnon mukaan työturvallisuuslakia (738/2002) sovelletaan vapaaehtoistyöhön, mikäli henkilö tekee sopimuksesta palkatta ja vastikkeetta työpaikalla tehtyä samaa tai samankaltaista työtä, kuin mitä työntekijät tekevät. Esimerkiksi vanhainkodeissa vanhusten avustaminen ulkoilussa ja askartelussa lasketaan tällaiseksi työksi. Työttömyysturvalaissa (1290/2002) puolestaan säädetään, että mikäli työnhakija palkatta työskentelee yrityksessä tai sellaisissa tehtävissä, jotka yleisesti tehdään työsuhteessa tai yritystoimintana, ei työnhakijalla ole oikeutta työttömyysetuuteen.

Työterveyshuoltolakia (1383/2001) sovelletaan työhön, jossa työnantaja on velvollinen noudattamaan työturvallisuuslakia. Laissa ei kuitenkaan sanota, koskeeko se myös sellaista vapaaehtoistyötä, johon työturvallisuuslakia sovelletaan. Ja mikäli sovelletaan, niin sovelletaanko sitä kokonaan vai ainoastaan soveltuvien osin. Tapaturmavakuutuslakia (608/1948) sovelletaan, jos tekee sopimuksen perusteella vastikkeesta työtä työnantajalle valvonnan alaisena. Tämän lain mukaan vastikkeeksi katsotaan sellainen etu, jolla on taloudellista arvoa. Vapaaehtoistyöstä tehdään usein kirjallinen sopimus ja vaikka vapaaehtoistyöstä ei makseta palkkaa, voivat vapaaehtoiset saada esimerkiksi järjestön tuotteita kannustepalkkiona. Jos järjestön tuotteet ovat myynnissä järjestön ulkopuolisille ja samoilla tuotteilla palkitaan vapaaehtoiset, voidaanko silloin todeta vapaaehtoisten saavan vastikkeen, jolla on taloudellista arvoa? Vahingonkorvauslain (412/1974) perusteella voi talkootyön organisoiija tai toimeksiantaja olla korvausvastuussa onnettomuustilanteessa, mikäli tahallisesti tai tuottamuksesta aiheuttaa toiselle vahingon.



Tehdyn vapaaehtoistyön takia on vapaaehtoinen voinut menettää työttömyyspäivärahansa. On myös tapauksia, joissa vapaaehtoistyöhön, kuten vanhusten kanssa keskusteleminen ja ulkoileminen, ei ole saatu vapaaehtoistyöntekijöitä hakijoiden pelätessä päivärahan menettämistä. Suomessa pitkäaikaistyöttömyys aiheuttaa omat haasteensa. Apulaisoikeusasiamiehen mukaan työttömän aktiivisuuden säilyttämiseksi ja vieraantumisen estämiseksi vapaaehtoistointaan osallistuminen on suotavaa. Työttömyysturvaa ei pitäisi kuitenkaan maksaa henkilölle, joka tekee palkatta sellaista työtä, jota tehdään yleensä palkkatyönä tai yrittäjänä.

Eri lakien ristiriitaiset määritelmät vapaaehtoistyöstä tekevät vapaaehtoistyön määrittämisestä vaikeaa. Järjestöjen voi olla vaikeaa itse arvioida, mitkä lait koskevat järjestön vapaaehtoistointia. Kolmas sektori on kasvava. Vapaaehtoistyön on todettu tuovan merkittävää kansantaloudellista arvoa, kasvattavan osaamista ja tuovan arvoa, joka syntyy esimerkiksi rikosasioiden sovittelusta, vapaapalokuntatoiminnasta sekä lasten-, luonnon- ja eläintensuojelusta. Kuitenkin vapaaehtoistyöntekijöiden rekrytointi on vaikeutunut. Lainsäädännön olisikin hyvä tukea vapaaehtoistyötä, mutta ei kuitenkaan heikentää sitä. On ymmärrettävää, ettei työsuhteessa tehtäviä töitä haluta siirrettävän palkatta työttömien tehtäväksi, mutta vapaaehtoistyönä tehdään paljon sellaisia tehtäviä, joita tehdään myös työsuhteessa. Tällaisia ovat esimerkiksi pelastustehtäviä, vanhusten hoitotehtäviä (mukaan lukien vanhusten kanssa ulkoilu ja heille lukeminen), eläinten- ja luonnon suojeluun kuuluvia tehtäviä, nuorten ja lasten hyvinvointia edistäviä tehtäviä (esimerkiksi erilaiset kerhotoiminnat) sekä päihdetyön tehtäviä. Kolmannelle sektorille saattaa syntyä uusia haasteita, jos työttömät eivät saa osallistua tämän kaltaisiin vapaaehtoistoihin varsinkin, kun näyttää siltä, ettei vapaaehtoistointaan enää välttämättä olla valmiita sitoutumaan työkiireiden ohella.

## 7.2 Vapaaehtoistyön työhyvinvoinnin eettinen koodisto

Vapaaehtoistyö voi olla joko hyvin helppoa tai jopa erityisen vaativaa ja kuormittavaa. Vapaaehtoiset ovat usein järjestöjen toiminnan sydän. Vapaaehtoiset jaksavat olla mukana toiminnassa innostuksen ja motivaation voimin. Vapaaehtoistyön pitäisi olla mielekästä, tekijälleen tärkeää sekä palkitsevaa. Vapaaehtoisten tulisikin saada työstään kiitosta ja kannustusta, jotka kertovat sekä arvostuksesta että välittämisestä. Välittäminen on tietynlainen asenne ja tapa ajatella sekä halu olla avuksi. Näin ollen vapaaehtoistyö on jo itsessään yhdenlaista välittämistä, sillä vapaaehtoistyön lähtökohtana on halu auttaa ja tehdä toisille hyviä tekoja. Vapaaehtoiset välittävät tekemästään työstä, mutta myös järjestön tulisi välittää heistä ja kertoa se antamalla apua, kiitosta ja kehuja. Kyselyn vastauksissa tuotiin esille, että tuen antaminen ja työn arvostamisen kertominen koetaan erityisen tärkeinä, jotta vapaaehtoiset jaksavat tehdä raskastakin vapaaehtoistyötä. Arvostus, kiitokset ja kehut pitävät motivaatiota yllä ja kannustavat vapaaehtoisia jaksamaan. Vapaaehtoiset kertovat, että onnistunut vapaaehtoistyö luo arvostuksen tunnetta. Vapaaehtoiset toivovat,

että kiitosta annettaisiin yhteisissä tilaisuuksissa. Vapaaehtoisille tulisi antaa kiitosta, kehuja ja kannustusta niin pienistä kuin suuristakin onnistumisista.

Vapaaehtoistyöntekijöiden motivaatio syntyy kiinnostuksesta vapaaehtoistyötä kohtaan, halusta auttaa ja saada hyvää aikaiseksi. Motivaatiota tulee ylläpitää, jotta into ei sammuu. Motivaatiota myös vahvistaa onnistumisen ilon kokeminen. Vapaaehtoistyö ei saisi muuttua liian raskaaksi, koska sen tarkoituksena on toimia vastapainona työ- ja arkielämälle. Motivaatiota vahvistaa uuden oppiminen ja ihmissuhteiden luominen. Tulosten perusteella yhteenkuuluvuuden tunne on erityisen tärkeä. Yhteisöllisyyttä ja yhteishenkeä olisi järjestöissä hyvä vahvistaa yhteisillä tapaamisilla, koulutustilaisuuksilla sekä virkistystoiminnalla. Yhteisöllisyyden koetaan parantuvan, jos vapaaehtoistyöntekijät tuntevat toisensa paremmin. Halu oppia uutta myös näkyy tuloksissa lisäkoulutustoiveina. Halu kehittää itseään ja parantaa yhteisöllisyyttä näkyy myös siinä, että vastaajat toivoivat ristiriitatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi koulutusta sanattomasta viestinnästä ja elekielen tulkinnasta. Lisäksi vastaajat toivat esille, että koulutus kasvattaa motivaatiota ja innostusta. Järjestöissä olisi hyvä kysyä vapaaehtoisilta, mitä koulutusta he haluaisivat ja pyrkiä järjestämään koulusta toiveiden pohjalta.

Yhteisöllisyyteen olisi hyvä kiinnittää huomiota. Ihmiset muodostavat helposti ryhmiä, joihin ulkopuolisten voi olla vaikea päästä mukaan. Tuloksista ilmeni, että tällaiset ”kaveriryhmät” haluttaisiin purettavan. Yhteisöllisyyden tukemiseksi ja ristiriitatilanteiden vähentämiseksi ehdotettiin, että erilaisuuden hyväksymistä parannettaisiin. Järjestöissä olisi hyvä kiinnittää huomiota yhteisöllisyyteen ja pyrkiä vahvistamaan sitä, sillä yhteisöllisyyden kautta myös erilaisuutta on helpompi hyväksyä. Kyselyn vastauksissa ehdotettiin, että yhteisöllisyyttä parannettaisiin laatimalla tapaamisiin toimihenkilöiden toimesta etukäteen istumajärjestys siten, että lähekkäin olisi toisilleen entuudestaan tuntemattomat ihmiset. Näin myös uusien vapaaehtoisten olisi helpompaa tutustua toisiin ja päästä mukaan toimintaan.

Erilaisuutta tulee pystyä ymmärtämään ja hyväksymään. Työterveyspsykologin mukaan, jokaisen tulisi saada ilmaista avoimesti omat mielipiteensä, kunhan sen tekee rakentavasti. Vapaaehtoiset toimivat usein sydämestään, jolloin myös asioissa voi olla vahva tunnelataus. Olisi hyvä, jos järjestöissä avoimesti keskusteltaisiin siitä, että jokaisella vapaaehtoisella on omat mielipiteensä ja erilaiset tavat tehdä asioita. Olisi hyvä laatia yhdessä vapaaehtoisten kanssa yhteiset säännöt toiminnalle ja luoda selvät toiminnan rajat. Jokainen vapaaehtoinen ei välttämättä ole kaikessa järjestön kanssa täysin samaa mieltä. Siksi tulisi painottaa, että toiminta tapahtuu aina yhdessä sovituissa rajoissa. Tullee myös ymmärtää ja hyväksyä, että rajojen ulkopuolella yksityisinä henkilöinä jokaisella on oikeus tuoda omat ajatuksensa esille ja sitä oikeutta tulee kaikkien kunnioittaa, vaikka asioista ei aina olisikaan samaa mieltä.

Koska vapaaehtoistyö tehdään usein palkatta, on palkitseminen tärkeää. Palkitseminen ilmaisee välittämistä ja arvostusta, vahvistaa motivaatiota ja työilmapiiriä sekä ennaltaehkäisee uupumista. Myös kyselyn vastauksissa palkit-

semisen tärkeyttä korostettiin. Vapaaehtoiset kokevat, että onnistunut työ, saatu kiitos ja sanallinen kannustus palkitsevat. Palkitsemista toivottiin myös järjestön omilla tuotteilla. Vapaaehtoiset, järjestön toimihenkilöt sekä työterveyspsykologi pitivät diplomin antamista vapaaehtoisille heidän toiminnassa mukanaolovuosien perusteella erityisen hyvänä palkitsemisen keinona. Diplomilla ei ole suurta taloudellista arvoa, mutta tunnearvo on mittaamaton. Teoriataustassa (katso luku 3.1.11) on ehdotettu vapaaehtoisten palkitsemista valitsemalla ”Vuoden vapaaehtoinen”. Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin kanssa käydyssä keskustelussa (2015) ilmeni, että järjestössä on aiemmin valittu ”Vuoden vapaaehtoinen”, mutta vapaaehtoiset eivät pitäneet sitä positiivisena palkitsemisena. Valinta herätti negatiivisia tunteita, sillä vapaaehtoistyöntekijät itse kokivat, että jokainen vapaaehtoinen on yhtä tärkeä, jolloin myös jokainen ansaitsee palkinnon. Näin ollen palkinto kääntyi itseään vastaan ja yhden henkilön palkitseminen saatettiin kokea jopa loukkaavana. Voidaankin sanoa, että järjestöjen olisi hyvä yhdessä vapaaehtoistensa kanssa löytää omat palkitsemisjärjestelmänsä. Kun vapaaehtoiset saavat suunnitella palkitsemistavat, voi siitä syntyä tunne, että heitä kuunnellaan ja arvostetaan.

Useat tutkimukset osoittavat huumorilla ja nauramisella olevan positiivista vaikutusta terveyteen ja stressin hallintaan (katso luku 3.1.4). Vapaaehtoistyön on oltava ainakin silloin tällöin hauskaa ja tekemisen iloa tulee jakaa. Työterveyspsykologi nimesikin yhdeksi tärkeimmistä asioista työn ilon ja sen jakamisen. Motivaatio voi heikentyä, jos vapaaehtoistyössä ei ole riittävästi positiivisia kokemuksia ja hauskanpitoa. Kyselyn tuloksissa näkyy, että toiset kokivat vahvemmin yhteistä huumoria kuin toiset. Yhteistä huumoria ja työn ilon jakamisen kulttuuria tulisikin järjestöissä rakentaa, erityisesti, jos järjestön vapaaehtoistyöntekijät tekevät henkisesti raskaita tehtäviä. Yhteistä huumoria olisi hyvä rakentaa yhteisissä tapaamisissa.

Vapaaehtoistyö perustuu intoon ja haluun toimia yhteisten asioiden hyväksi, joten myös siinä onnistumista tulee tuoda esille. Onnistumista tulee saada jakaa ja siitä tulee saada olla ylpeä. Myös toisten onnistumisesta tulee voida iloita. Työterveyspsykologi kertoi, että on tärkeää tuoda positiivisia onnistumisen tunteita esille ja puhua niistä. Järjestössä olisi hyvä yhdessä vapaaehtoisten kanssa luoda puhumisen kulttuuria ja sitä kautta pohja onnistumisten jakamiselle. Samalla tulisi luoda yhteiset säännöt, miten asioista puhutaan. Yhteinen onnistumisen ilo vahvistaa yhteisöllisyyttä ja työhyvinvointia. Kyselyn tuloksista ilmenee, että vapaaehtoiset kokevat onnistumisen tunnetta saadessaan kiitosta ja huomautteensa onnistuneensa vapaaehtoistyön tehtävissä. Samalla kuitenkin vapaaehtoiset kokevat, että onnistumisen tunne vähenee silloin, kun koetaan, ettei vapaaehtoistyön tehtävissä ole onnistuttu riittävästi. Positiiviset tunteet vahvistavat motivaatiota, mutta on hyvä muistaa, että positiiviset tunteet rakentuvat ihmisistä itsestään. Kyselyn tulosten perusteella vapaaehtoiset voivat olla hyvin kriittisiä omasta onnistumisestaan ja siitä, minkä verran heidän pitää onnistua, jotta toiminta on ollut riittävää. Vapaaehtoisten olisi hyvä olla tai opetella olemaan selvästi ylpeitä tekemästään työstä riippumatta siitä, miten suuressa tai pienessä asiassa on onnistuttu. Myös järjestön tulisi muistaa kehua ja kannustaa pienistäkin onnistumisista.

Vapaaehtoistyötä tehdään suurella sydänpalolla ja mahdollisesti pienillä resursseilla, eikä silloin voi välttyä ristiriitatilanteilta ja ongelmilta. Tilanteita, joissa toinen tuntee tulleen loukatuksi voi syntyä myös tahattomasti. Juoruilu, huhujen levittäminen ja muu epäasiallinen käytös luovat myös turvattomuutta. Ristiriitatilanteiden ratkaisemiseksi ei ole oikotietä, vaan ainut toimiva tapa on rakentava keskustelu. Puhumisen kulttuurilla voi vaikuttaa ristiriitatilanteiden ratkaisutapoihin. Kun asioissa on mukana vahva tunnelataus, voi olla haasteellista nähdä asiat neutraalisti ja keskittyä ongelman sijaan ratkaisuihin. Yksi vapaaehtoistyön lopettamisen yleisimmistä syistä on sisäiset ristiriidat, jotka kuluttavat voimavaroja. Kyselyn vastauksista nousi esille, että kansalaisjärjestössä koetaan olevan jonkin verran voimavaroja kuluttavia ristiriitoja, huhuja tai juoruja. Vapaaehtoiset kertoivat, että sanattoman viestinnän oikea tulkinta on tärkeää, jotta turhilta ristiriitatilanteilta välttyttäisiin. Järjestön voi olla vaikea puuttua vapaaehtoisten keskuudessa olevaan juoruiluun ja muuhun epäasialliseen käytökseen. Jos järjestössä saataisiin luotua sellainen avoin puhumisen kulttuuri, jossa jokainen uskaltaa sanoa asioita ääneen, ei juoruilulle ja huhujen levittämislle jäisi niin suurta jalansijaa. Ehdotus sanattoman viestinnän tulkinnan koulutuksen järjestämisestä on hyvä. Vapaaehtoisille voisi olla tarpeen järjestää myös koulutusta vuorovaikutustaidoista, mitä myös vastauksissa toivottiin. Järjestöissä olisi hyvä miettiä etukäteen, miten vakavissa ristiriitatilanteissa toimitaan. Jos vapaaehtoisten välit ovat erittäin tulehtuneet, voisi kolmannen osapuolen mukaan ottaminen keskusteluun olla hyvä idea.

Vahvemman yhteisöllisyyden ja parityöskentelyn myötä voisivat ristiriitatilanteet, kateus, juorut ja huhut vähentyä. Vapaaehtoiset kokevat, että parityöskentely olisi jaksamista ja turvallisuutta parantava sekä stressiä vähentävä asia. Lisäksi se antaisi keinon purkaa yhdessä koettuja asioita. Vapaaehtoiset toivoivat, että heillä olisi vapaaehtoistyössä läsnä toinen vapaaehtoinen sekä lisäksi ”puhelinpari”, joka ei välttämättä toimisi samalla alueella. Työterveyspsykologi nosti yhtenä tärkeimmistä asioista esille sekä parityöskentelyn että ”puhelinparit”. Työterveyspsykologin mukaan ristiriitatilanteiden syntymisen ennaltaehkäisyä voisi tukea, jos ”puhelinparit” eivät olisi samalta alueelta. Toisistaan etäällä olevien vapaaehtoisten voisi olla helpompi keskustella neutraalisti toistensa asioista. Myös yhteisöllisyys vahvistuisi, kun vapaaehtoiset tulisivat paremmin toisilleen tutuiksi.

Henkisesti kuormittavissa tehtävissä työskentelevien on saatava mahdollisuus purkaa kokemuksiaan. Vapaaehtoisen on hyvä saada peilata kokemuksiaan toisen näkemyksiin. Kaikki väkivalta- ja uhkatilanteet tulee saada purkaa. Pääpaino puhumisessa tulisi olla vapaaehtoisten keskisessä kommunikoinnissa. Jos puhuminen painottuu järjestön toimihenkilön ja vapaaehtoisten välille, voi vaarana olla, että toimihenkilö joutuu kohtuuttomaan henkiseen rasitukseen resurssien ollessa hyvin rajalliset ja vapaaehtoisten määrän ollessa suuri. Järjestössä olisi hyvä mahdollisuuksien mukaan huolehtia, ettei kukaan ole yksin, vaan kaikilla on pari, ainakin ”puhelinpari”. Vapaaehtoisten on tärkeää saada itse muodostaa sekä työpareja että ”puhelinpareja”, mutta puhumisen

kulttuurille olisi kuitenkin tärkeää laatia ohjeistus ja säännöt. Olisi myös hyvä miettiä, miten pareja tarvittaessa vaihdetaan niin, ettei siitä aiheudu pahaa mieltä. Yksi keino voisi olla ”puhelinparien” joka vuotinen arvonta. Jos joku pari kuitenkin kokee yhteistyön olevan saumatonta, ei arvontaan olisi pakollista osallistua.

Vapaaehtoistyöntekijät nostivat jaksamisen ja työturvallisuuden tärkeimmiksi asioiksi. Niin jaksamisen kuin turvallisuudenkin kannalta vapaaehtoiset nostavat toiselta vapaaehtoiselta saadun tuen ja läsnäolon erityisen tärkeäksi asiaksi. Vapaaehtoisista hyvä turvallisuusosaaminen vähentää stressiä. Vapaaehtoiset myös kokevat, että toimintaan sitoutuminen tukee jaksamista, ja he toivoivat, että uusille vapaaehtoisille kerrottaisiin huolellisesti, kattavasti ja erityisen rehellisesti toiminnasta, jotta toiminnan raskaampi puoli ei tulisi ylälätyksenä. Järjestön olisikin hyvä antaa toiminnasta uusille jäsenille hyvin realistinen kuva myös huonoine puolineen. Tällöin mukaan tulevat luultavasti jaksaisivat paremmin olla mukana toiminnassa.

Toiminnassa mukana olleita vapaaehtoisia ei myöskään saa unohtaa, vaan heistä tulee huolehtia, jotta he jatkavat toiminnassa. Työterveyspsykologin mukaan vapaaehtoistyössä vasta vähän aikaa (alle 5 vuotta) mukana olleet kokevat vapaaehtoistyön mahdollisesti vielä uutena ja innostavana asiana, mikä auttaa jaksamaan. Pitkään (yli 10 vuotta) vapaaehtoistyössä mukana olleita vapaaehtoisia voidaan kutsua valikoituneeksi ryhmäksi. Tämä ryhmä tietää, mitä vapaaehtoistoiminta tarkoittaa on. He ovat olleet toiminnassa mukana riittävän pitkään kokeakseen vapaaehtoistyön omanaan. Näiden kahden ryhmän välissä on 5–10 vuotta vapaaehtoistyössä toimineiden ryhmä, joille vapaaehtoistyö ei enää välttämättä ole uutta ja innostavaa, mutta toisaalta he eivät ehkä ole täysin varmoja, onko vapaaehtoistyö juuri heitä varten. Uudet vapaaehtoiset voivat päästä pettymyksistä ja vastoinkäymisistä yli uutuuden innolla. Kokeneet vapaaehtoiset taas eivät lannistu pienestä, sillä heille vastoinkäymiset ovat entuudestaan tuttuja.

5–10 vuotta vapaaehtoistyötä tekevillä saattaa vapaaehtoistyössä olla raskas vaihe, joka ei välttämättä niin hyvin kestä negatiivisia vastoinkäymisiä uutuu-den innostuksen laimetessa, samalla kun he eivät ole vielä rutinoituneita. Tutkimustuloksissa ilmeni, että 5–10 vuotta toiminnassa mukana olleet eivät tunne yhtä vahvasti tekevänsä tärkeää työtä, jolla saadaan arvokasta aikaan, kuin alle 5 tai yli 10 vuotta toiminnassa mukana olleet. 5–10 vuotta toiminnassa mukana olleet myös kokevat vähemmän, että vapaaehtoistyöllä on yhteiskunnallista merkitystä ja vaikutusta. Myös työpanoksen riittävyyden suhteen 5–10 vuotta toiminnassa mukana olleet ovat vaativampia. Vapaaehtoisten rekrytoinnin vaikeutuessa olisi järjestöissä hyvä selvittää, onko tässä 5–10 vuotta toimineiden ryhmässä muihin ryhmiin verrattuna enemmän toiminnan lopettavia henkilöitä. Jos näin on, kannattaa miettiä, miten näitä vapaaehtoisia voidaan paremmin tukea, jotta heistäkin tulee pitkäaikaisia vapaaehtoisia.

Stressin tunnistamiseen, ennaltaehkäisyyn, purkamiseen ja hallintaan olisi hyvä järjestää konkreettista koulutusta, kuten vapaaehtoiset toivoivat. Järjestön

olisi hyvä miettiä, miten vapaaehtoisia voisi tukea, jotta heillä olisi luottavainen ja turvallinen olo. Yksi luottamusta ja turvallisuutta rakentava keino voisi olla virheitä sallivan kulttuurin luominen. Virheiden salliminen voisi mahdollistaa uudenlaista oppimista, vähentää stressiä ja tukea motivaatiota. Myös virkistyspäivät tukevat jaksamista ja vähentävät stressiä. Virkistystoiminnan tulisi sisältää ensisijaisesti rentoa yhdessäoloa ja keskustelua, joita myös vastaajat painottivat tärkeimpinä asioina. Koska virkistyspäiviin ei ole osallistuttu, vaikka niitä on toivottu, olisi virkistyspäiviin hyvä harkita esimerkiksi jotain koulutusta tai muuta vapaaehtoistyön kannalta hyödyllistä toimintaa. Vastauksista ilmenee, että ajanpuute ja pitkät välimatkat vähentävät osallistumishalukkuutta, joten virkistyspäivien pitäisi olla erityisen houkuttelevia. Vapaaehtoiset olisikin hyvä ottaa mukaan virkistyspäivien suunnitteluun.

Työterveyspsykologi nosti esille, että vapaaehtoisten työmäärää olisi hyvä seurata. Ajankäytön yhteyttä koetun stressin määrään ja jaksamiseen olisi myöhemmin hyvä tutkia työhyvinvointikyselyssä. Työmäärän kartoittamisella saattaisi selvitä, ovatko paljon vapaa-aikaansa vapaaehtoistyöhön käyttävät vaativampia toisia vapaaehtoistyöntekijöitä kohtaan. Jos henkilö käyttää paljon aikaa vapaaehtoistyöhön, saattaa hänen olla vaikea ymmärtää ja hyväksyä, että vapaaehtoistyöhön käytetään vain vähän aikaa. Laasanen (2011) on tutkimuksessaan todennut, että myös kansantalouden kannalta olisi hyvä seurata ja tutkia vapaaehtoisten ajankäyttöä.

Tutkimustuloksissa ilmeni, että vapaaehtoisia turhauttaa, kun he eivät saa vapaaehtoistoiminnallaan syntymään riittävää positiivista muutosta. Turhautuneisuus koettiin uuvuttavaksi, minkä pelätään johtavan jopa loppuun palamiiseen. Vastauksissa tuotiin esille, että vapaaehtoiset kokevat tarvitsevansa lomaa. He myös ymmärtävät, että toiset vapaaehtoiset pitävät lomaa. Koska vapaaehtoistyötä tehdään sydämeistä, voi loman ottaminen tuntua vaikealta. Järjestön olisi hyvä rohkaista vapaaehtoisia ottamaan lomaa. Lomaan olisi hyvä suhtautua vapaaehtoistyössä samalla tavalla kuin palkkatyössäkin. Ilman lomaa ei jaksa tehdä töitä pitkällä aikavälillä. Vapaaehtoiset luottavat siihen, että heidän elämäntilanteensa muuttuessa he voivat irrottautua vapaaehtoistyöstä kokonaan ja palata takaisin, kun ovat siihen valmiita. Järjestössä olisi hyvä painottaa, että irrottautuminen on hyväksyttävää ja jopa jossain määrin suotavaa. On myös hyvä tuoda esille, että vapaaehtoiselle annetaan heti mahdollisuus palata takaisin toimintaan, kun hän haluaa ja on siihen valmis. Työterveyspsykologin ohjeistuksen mukaisesti vapaaehtoisille tulisi painottaa, että lomalla ollessa tulee vapaaehtoistyöstä irrottautua täysin, jotta lomalla voi aidosti levätä. Vapaaehtoistyöhön kuuluu halu tehdä paljon hyvää. Vastauksissa kerrottiin, että jaksamista tukisi, jos ymmärrettäisiin, ettei kaikissa tapauksissa voida auttaa niin paljon kuin tahdottaisiin. Myös järjestön olisi hyvä tuoda esille, että vaikka kaikessa ei onnistuttaisikaan, on työ kuitenkin tärkeää ja riittävää.

Vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia olisi tulosten perustella hyvä huomioida ja seurata kyselyin. Kyselyn avulla voidaan saada selville, mihin suuntaan vapaaehtoistoimintaa on hyvä kehittää. Kysely voisi toimia toimin-

nan kehittämisen kompassina. Selvästi valtaosa vastaajista piti tärkeänä työhyvinvoinnin kartoittamista ja myös kyselyn uusimista 2-3 vuoden välein. Yksi vastaajista oli saanut tehdystä kyselystä paljon ajateltavaa siihen, miten hän itse voi vaikuttaa työhyvinvointiin. Työhyvinvointikysely voisikin jo itsessään parantaa vastaajien itsensä johtamisen taitoja, mikä olisi myös järjestön etu. Pelkkä kysely ei sinällään riitä, vaan kyselystä olisi myös hyvä tehdä työhyvinvointisuunnitelma, jonka toteutuksen etenemisestä pitäisi myös muistaa viestiä säännöllisesti vapaaehtoisille. Vaikka vapaaehtoisia ei voisi ottaa mukaan itse suunnitelman laadintaan, näyttäisi kuitenkin riittävän, että vapaaehtoisille annetaan mahdollisuus kommentoida suunnitelmaa ja siten myös vaikuttaa suunnitelman sisältöön.

### 7.3 Työturvallisuus vapaaehtoistyössä

Tutkimustulosten mukaan vapaaehtoisilla on pääasiassa turvallinen olo vapaaehtoistehtävissään. Turvallisuutta parantavista asioista toivottiin kuitenkin koulutusta. Kasvotusten asiakastyötä tekemättömät kokevat olonsa turvallisemmaksi kuin kasvotusten asiakastyötä tekevät. Vapaaehtoiset tekevät asiakaiden kanssa kasvotusten töitä mielellään. Tehdyn tutkimuksen mukaan vapaaehtoistyöntekijöille on sattunut tapaturmia ja tapaturman läheltä piti-tilanteita. Lisäksi he ovat kokeneet vapaaehtoistyössään sekä henkistä että fyysistä väkivaltaa ja sen uhkaa. Osa vapaaehtoisista on saanut lieviä tai jopa vakavia fyysisiä vammoja. Vapaaehtoisia itseään ja heidän perhettään sekä lähipiiriään on uhkailtu myöhemmin toteutettavalla väkivallalla. Lisäksi osa vapaaehtoisista on saanut kirjallisia uhkauksia. Vapaaehtoistyöntekijöiden henkeä on myös uhattu suoraan lyönti-, terä- tai tuliaseella. Vapaaehtoistyöntekijät tunnistivat myös paljon vaara- ja haittatekijöitä.

Ei ole siis ihme, että vapaaehtoistyöntekijöiden kokemat asiat ovat jääneet painamaan heidän mieltään ja jopa pelottamaan. Tuloksista ilmeni, että aggressiivisten ja päihtyneiden ihmisten koetaan aiheuttavan vaaraa. Muun muassa yksintyöskentely sekä henkisen ja fyysisen väkivallan uhka nimettiin erikseen vaaratekijöiksi. Ensisijaiseksi turvallisuutta parantavaksi ja vaaratekijöiden ehkäisemisen keinoksi mainittiin parityöskentely. Yksintyöskentely on aina turvallisuusriski, ja järjestöjen olisi hyvä panostaa mahdollisuuksien mukaan siihen, ettei kukaan joudu tekemään vapaaehtoistyötä yksin. Kriisitilanteiden jälkihoidosta tärkeimmäksi nimettiin puhuminen. Toinen vapaaehtoistyöntekijä koettiin tärkeäksi vertaistueksi, sillä toinen vapaaehtoinen ymmärtää työtehtävien luonteen ja vaarat.

Selvästi suurin osa vastaajista pitää hyvänä ideana, että kaikki väkivaltatilanteet kirjattaisiin ylös. Ilman raportointia jäävät vapaaehtoisten kokemat tapaturmat, vaarat sekä väkivalta- ja sen uhkatilanteet järjestöltä helposti epätoisuuteen. Turvallisuutta parantavia toimenpiteitä ei myöskään voida tehdä, jos tapaukset eivät ole tiedossa. Raportointi viestii, että järjestössä huolehditaan turvallisuusasioiden kartoittamisesta, turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnittelusta sekä toimenpiteiden toteutuksista. Järjestöissä olisi hyvä

kartoittaa vapaaehtoistyöntekijöiden tapaturmat ja niiden läheltä piti -tilanteet, vaara- ja haattatekijät sekä väkivaltatapaukset ja väkivallan uhka. Myös tapaturma-, vaara-, väkivalta- ja uhkatilanteiden raportointi sekä myös näihin ilmoituksiin reagoiminen olisi tärkeää ottaa järjestön toimintatavaksi turvallisuuden ylläpitämiseksi sekä parantamiseksi. Työterveyspsykologi painotti erityisen tärkeänä, että jokainen tapaturma-, vaara-, väkivalta- tai uhkatilanne tulee saada purkaa puhumalla. Vertaistueksi toivottiin järjestelmää, jossa jokaisella olisi puhelinsoiton päässä toinen vapaaehtoinen. Asioiden purkaminen toisen vapaaehtoisen kanssa ja parityöskentely eivät kuitenkaan synny itsettään, vaan ne ovat toimintatapoja, jotka pitäisi järjestössä luoda.

Tutkimuksen kohderyhmänä olevat vapaaehtoiset eivät ole työturvallisuuslain piirissä, sillä he eivät tee samankaltaista työtä kuin järjestön työntekijät. Turvallisuusohjeita on kuitenkin laadittu ja työturvallisuutta parantavia välineitä hankittu. Järjestössä ei aikaisemmin ole kartoitettu vaara- ja haattatekijöitä, eikä koettua väkivaltaa ja sen uhkaa. Myöskään vaara- ja haattakirjanpitoa, tapaturmakirjanpitoa tai väkivalta- ja väkivallan uhkatapausten kirjanpitoa ei ole pidetty. Kyse ei ole siitä, etteikö turvallisuuden eteen haluttaisi tehdä toimenpiteitä ja kirjanpitoa pidettäisi tärkeänä, vaan asiaa ei ole aikaisemmin tarkasti mietitty lain velvoitteiden ollessa järjestölle entuudestaan tuntemattomia. Työturvallisuuslain (738/2002) osalta ei ole hyvä rajoittaa vapaaehtoistyötä, mutta saatujen tulosten pohjalta voidaan sanoa, että monin osin olisi hyvä, jos myös työturvallisuuslaki tukisi vapaaehtoistyötä soveltuvien osien riippumatta siitä onko vapaaehtoistyö palkkatyön kanssa samankaltaista tai ei.



## 8 POHDINTA

Tutkimus eteni yksityisestä yleiseen, ja lopputulokseen vaikutti yhtäaikaaisesti useampi tekijä, kuten kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoituskin. Raportoinnissa käytettiin pääasiassa kuvailevaa kerrontaa ja myös kvantitatiivisesta kyselystä saatuja tuloksia käsiteltiin kvalitatiivisena datana. Myös avoimista keskusteluista, avoimesta haastattelusta ja lomakehaastattelusta saatiin kvalitatiivista dataa. Tutkittavasta asiasta haluttiin saada syvälinen näkemys, jonka avulla oli tarkoitus luoda uusia ajatuksia asiasta, kuten kvalitatiiviseen tutkimusotteeseen kuuluukin. Myös tutkittavasta asiasta rakennettu kokonaiskuva tukee kvalitatiivisen tutkimusotteen valintaa. Tulosten ei tarvitse olla suoraan yleistettävissä, vaan riittää, että tulokset ovat kohderyhmälleen päteviä, kuten nyt tehdyssä tutkimuksessa.

Tutkimuksen avoimet keskustelut ja haastattelu on tehty vuorovaikutussuhteessa, mutta tutkija on kuitenkin opinnäytetyön raportissa tunnistanut myös oman vaikutuksensa tutkimukseen ja sen lopputulokseen. Ontologinen oletus (oletus todellisuuden luonteesta) on kvalitatiivisella haastattelulla subjektiivinen, joten myös se on linjassa tehtyjen valintojen kanssa. Hermeneuttista paradigmaa edustava tutkija on tietoinen siitä, että tutkijan oma persoonallisuus vaikuttaa itse tutkimukseen. Kvalitatiiviseen tutkimusotteeseen myös kuuluu, että yksilön ääni tulee kuuluviin, mikä myös näkyy opinnäytetyön raportissa. Opinnäytetyön lähestymistavaksi on valittu tapaustutkimus, jonka mukaisesti tutkimuksessa on todellisesta ympäristöstä tietoa, jonka avulla on saatu aikaan kehittämisehdotuksia ja parannusideoita. Valittujen metodien voidaan todeta olevan keskenään yhteensopivia ja johdonmukaisia.

Tutkimuksen tekemisessä oli mukana vahva tunne siitä, että tehtävä tutkimus on tärkeä ja ajankohtainen, niin kuin onnistuneessa tutkimuksessa kuuluu olla. Tehty tutkimus sai alkunsa siitä ongelmasta, ettei vapaaehtoisten työhyvinvointia ja -turvallisuutta ollut aiemmin kartoitettu. Tämä ongelma on tutkimuksen kautta johtanut hyödyllisiin ideoihin, kuten hyvässä tutkimuksessa tulee tapahtua. Työn tavoitteena on ollut selvittää vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden nykytila sekä laatia työhyvinvointisuunnitelma. Näissä tavoitteissa on onnistuttu. Työhyvinvointisuunnitelman tavoitteena on ollut vastata vapaaehtoistyön kehitystarpeisiin. Tutkimuksen tuloksilla on ollut tarkoituksena saada parannettua vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia ja -turvallisuutta sekä tuettua jaksamista. Kirjallisen lomakehaastattelun tuloksiin peilaten voidaan sanoa, että näissä kaikissa tavoitteissa on onnistuttu.

Tutkimusongelmasta on johdettu kolme tutkimuskysymystä, joihin kaikkiin on saatu vastaukset. Tutkimuskysymysten laadinnassa on myös onnistuttu, sillä ne ovat olleet tutkittavissa ja samalla ohjanneet tutkimusta. Kaikki tutkimustulokset ovat sellaisenaan luottamuksellisia. Tutkija on kuitenkin onnistunut pyrkimyksessään tuoda mahdollisimman paljon tutkimustuloksia esille

julkisessa opinnäytetyössä rikkomatta luottamuksellisuutta. Työhyvinvointisuunnitelma on toimitettu tiedoksi sovitusti kansalaisjärjetön hallitukselle ja kaikille vapaaehtoistyöntekijöille.

Tutkija on saanut kansalaisjärjestön toimihenkilöiltä tarvitsemansa tuen ja tiedon, mikä on edesauttanut tutkimustyön onnistumista. Työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden kartoituskyselyn kysymyspatteristo jää kansalaisjärjestölle, joten kysely on mahdollista muokata ja toistaa myöhemmin, kuten vapaaehtoiset itse ovat toivoneet. Työhyvinvointisuunnitelma on tehty kansalaisjärjestölle vapaaehtoistyöntekijöiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta, joten toimihenkilöiden on helppoa päivittää suunnitelma tarpeen mukaan. Kansalaisjärjestön toiminnanjohtaja, hallitus, vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori sekä vapaaehtoistyöntekijät ovat tyytyväisiä työhyvinvointisuunnitelmaan ja tehtyyn prosessiin. Prosessista koetaan saaneen paljon käytännön hyötyä. Työhyvinvointisuunnitelma myös innosti hallituksen jäseniä osallistumaan seuraaville koulutuspäiville. Tehdyn prosessin myötä on koulutuspäiville päätetty ottaa teemaksi työhyvinvointi ja työturvallisuus. Tehty tutkimus mahdollistaa työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden jatkokehittämisen kansalaisjärjestössä. Tutkimuksen myötä on saatu luotua hyödyllinen ja toimiva työhyvinvointisuunnitelman laadintaprosessi, jossa vapaaehtoistyöntekijät saavat olla riittävästi mukana, kuten tutkimuksen yhtenä tarkoituksena oli.

Tulosten perusteella voidaan sanoa, että opinnäytetyöllä on konkreettinen positiivinen myötävaikutus vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointiin, työturvallisuuteen ja jaksamiseen. Opinnäytetyön myötä aiotaan järjestössä kehittää parityöskentelyä, uusia työturvallisuusohjeistuksia, hankkia turvallisuutta parantavia välineitä sekä järjestää vapaaehtoisille koulutusta. Lisäksi työhyvinvointikysely aiotaan uusia ja työhyvinvointisuunnitelma päivittää. Täten opinnäytetyön vaikutuksen voidaan katsoa olevan merkittävä niin yksilön kuin yhteisön tasolla. Lomakehaastattelusta saatujen vastausten perusteella opinnäytetyöllä voidaan katsoa olevan positiivinen vaikutus kansalaisjärjestön toimintaan myös pitkällä aikavälillä.

## 8.1 Tutkimuksen luotettavuus, arviointi ja toistettavuus

Opinnäytetyöhön on kirjattu mahdollisimman yksityiskohtaisesti jokaisen vaiheen toteutus teoriataustan mukaisesti. Lisäksi opinnäytetyössä on eri vaiheiden dokumentoinnit, kuten avointen keskustelujen muistiinpanot, kaikki kyselyn saateviestit, ulkoasut ja tulokset sekä avoimen haastattelun litterointi, laitettu luottamuksellisiksi liitteiksi luotettavuuden vahvistamiseksi. Tutkija on myös pyrkinyt mahdollisimman hyvin perustelemaan tekemänsä ratkaisut. Opinnäytetyön johtopäätöksille on haettu luotettavuutta antamalla työ luettavaksi kolmelle jo valmistuneelle ylempi AMK -insinöörille. Opinnäytetyö on myös toimitettu kansalaisjärjestön toiminnanjohtajalle, vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorille, tutkijan kollegalle sekä työterveyspsykologille luettavaksi ja kommentoitavaksi. Näin tutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat

voineet luettuaan vahvistaa tutkijan tekemät johtopäätökset ja tulkinnot, mikä vahvistaa työn luotettavuutta.

Tehdyssä tutkimuksessa on luotettavuuden vahvistamiseksi aineistoa kerätty usealla menetelmällä: avoimilla keskusteluilla, kyselyllä sekä avoimella haastattelulla ja lomakehaastattelulla. Tutkija on myös pyrkinyt perustelemaan tekemänsä tulkinnot ja päätelmät. Tehtyjen tulkintojen ja päätelmien oikeellisuutta tukee lomakehaastattelussa saadut tulokset, joiden mukaan tehtyyn prosessiin, kyselyyn sekä suunnitelmaan ollaan pääosin erittäin tyytyväisiä. Vastaajat kokevat, että vapaaehtoisten ääntä on kuultu ja työhyvinvointisuunnitelmassa on huomioitu työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden kannalta ydinasiat. Luotettavuuden kannalta on kuitenkin huomioitava, että erityisesti lomakehaastattelun vastausprosentti on matala.

Ensimmäisessä avoimessa keskustelussa keskusteltiin lähinnä järjestön toiminnasta ja taustatekijöistä. Keskustelussa nousi esille myös teemoja, jotka otettiin mukaan työhyvinvointi ja -turvallisuuskyselyyn. Tässä vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattorin kanssa käydyssä keskustelussa myös syntyi ajatus väkivaltatilanteiden kirjanpidosta, jota miltei kaikki vapaaehtoiset pitivät hyvänä asiana. Johtopäätöksissä kirjanpidon tärkeys nousi esille. Toisessa avoimessa keskustelussa nousi esille kysymyksiä, joihin toiminnanjohtaja toivoi saavansa vastauksia. Työhyvinvointi ja -turvallisuuskyselyn avulla saatiin hyvin vastauksia. Vastausten saaminen vahvistaa myös kyselyn onnistumista. Kolmannessa avoimessa keskustelussa oli tarkoitus laatia turvallisuutta parantavien asioiden lista. Lista oli jokaisen työhyvinvointi ja -turvallisuuskyselyn koetäyttäjän mielestä erityisen hyvä. Myös kyselyyn vastanneet vapaaehtoiset kertoivat pitäneensä erityisesti turvallisuutta parantavien asioiden listasta. Näin ollen kaikkia kolmea avointa keskustelua voidaan pitää onnistuneina. Tutkija on pyrkinyt huomioimaan opinnäytetyössä luotettavuuden vahvistamiseksi oman vaikutuksensa avointen keskusteluiden tuloksiin. Avoimia keskusteluja ei toimihenkilöiden osalta olisi ollut tutkimuksen kannalta hyödyllistä tehdä enempää, sillä muut toimihenkilöt eivät suoraan työskentele vapaaehtoisten kanssa. Tutkijan kollegan kanssa tehdyssä avoimessa haastattelussa laaditulle turvallisuutta parantavien asioiden listalle olisi tutkija voinut hakea vielä varmistusta haastatteleamalla muitakin asiantuntijoita. Teoriassa voidaan olettaa, että mitä enemmän asiantuntijoita olisi haastateltu, sitä enemmän olisi voinut myös listaan tulla huomioitavia asioita. Listan saamaan positiiviseen palautteeseen peilaten ei varmistukselle olisi välttämättä saatu lisäarvoa.

Kyselyyn vastasi 56 % vapaaehtoistyöntekijöistä. Ennalta toivottiin, että yli puolet vapaaehtoisista vastaisi kyselyyn, sillä vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori oli ennalta kertonut, että yleensä vapaaehtoisista noin reilu kolmasosa vastaa heille lähetettyihin kyselyihin. Sekä tutkija, toiminnanjohtaja että vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori ovatkin vastausprosenttiin tyytyväisiä. Saaduissa vastauksissa oli myös tuotu asioita hyvin rohkeasti esille, joten vastaajien voitaneen todeta vastanneen rehellisesti. Tutkija pyrki motivoimaan vapaaehtoisia vastaamaan korostamalla kyselyn tarkoitusta ja tärkeyttä sekä lähettämällä kyselystä muistutusviestejä. Vastaajien taustatekijöitä

on vaikea arvioida. Vastaajat itse toivat esille, että kevät on hyvin kiireistä aikaa. Kysely suoritettiin helmikuun lopussa, joten kiire saattoi olla yksi vastaamista rajoittanut tekijä. Vastausaika osui talviloma-ajalle, mikä myös saattoi osaltaan vaikuttaa vastausten määrään.

Kysymykset pyrittiin laatimaan mahdollisimman selkeiksi, jotta vastaajien ei tarvitsisi tehdä tulkintoja. Vapaa sana -kohdissa esille tuotuihin asioihin peilaan voitaneen sanoa, että kysymykset on ymmärretty siten kuin ne oli tarkoitettu ymmärrettävän. Kyselyajan umpeuduttua tuli koordinaattorin kautta tutkijalle tieto, että kaikki eivät olleet uskaltaneet vastata kyselyyn, sillä luottamuksellisuutta oli epäilty. Tutkija ei kuitenkaan voinut vaikuttaa asiaan. Luottamuksellisuutta oli pyritty korostamaan vapaaehtoisille lähetetyissä viesteissä.

Kyselyn tavoitteissa onnistuttiin. Kysely sai kiitettävän arvosanan ja sitä pidettiin tärkeänä. Vapaaehtoistyöntekijöille on opinnäytetyöprosessin kautta syntynyt tunne, että heidän ääntään kuunnellaan. Opinnäytetyön kautta voidaan vapaaehtoistoimintaa kehittää. Kyselyn vastaajat ovat opinnäytetyön avulla saaneet uutta ajateltavaa tai tietoa, mikä myös kertoo tutkimuksen onnistuneen. Osalta vastaajista kyselyn laajuus sai erityiskiitosta, kun taas osa vastaajista piti kyselyä liian laajana. Kyselyn laajuus saattoi olla vastausinnokkuutta laskeva asia. Kysely oli alkukartoitus, joten kyselystä tehtiin tietoisesti laaja-alainen. Mikäli kysely halutaan myöhemmin uusida, on kysymyksiä helppo karsia nyt saatujen tulosten pohjalta.

Tutkija päätyi internetin välityksellä tehtyyn kyselyyn puhelinkyselyn ja haastattelun sijaan. Puhelinkyselyllä ja haastatteluilla olisi voitu saada asioista syvempää tietoa. Puhelinkysely ja eri haastattelumuodot kuitenkin jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle vapaaehtoisten suuresta määrästä johtuen. Koska kyse oli työhyvinvoinnista ja -turvallisuudesta, haluttiin kaikille antaa mahdollisuus vastata ja vaikuttaa asioihin. Internetkysely valittiin postikyselyn sijaan sen halpuuden vuoksi. Tutkija tunnisti sähköisten kyselyjen heikkouden, vastausväsymyksen. Tehdyn kyselyn kohdalla onkin mahdollista, että vastaushaluttomuutta on syntynyt vastausväsymyksestä. Kysely on myös voinut jäädä vapaaehtoisten sähköpostin roskapostisuodattimeen. Tämä pyrittiin estämään lähettämällä kyselyn linkki suoraan tutkijan koulusähköpostiosoitteesta.

Avoin haastattelu suoritettiin vain yhdelle henkilölle. Avoimessa haastattelussa käytiin kyselyn tulokset läpi. Voi olla, että mikäli tulokset olisi esitetty useammalle työterveyspsykologille, olisi tuloksista voitu saada uusia mielipiteitä. Haastateltavalla työterveyspsykologilla on vankka kokemus työhyvinvointiasioista ja -kyselyistä. Avoin haastattelun tarkoituksena oli syventää kyselyn tuloksia ja varmistaa, että tuloksista tehdään oikeanlaisia tulkintoja työhyvinvointisuunnitelman laadintaa ajatellen. Täten useamman työterveyspsykologin haastatteleminen ei välttämättä olisi tuonut tutkimukseen arvokasta lisätietoa. Avointen keskustelujen sekä haastattelun osalta tutkija on pyrkinyt vahvistamaan luotettavuutta kuvailemalla teoriataustan mukaisesti mahdollisimman kattavasti ja tarkasti haastattelujen yksityiskohdat, olosuhteet,

paikat, haastatteluihin käytetyn ajan ja mahdolliset häiriötekijät. Avoimen haastattelun luotettavuutta on pyritty tukemaan myös kertomalla suoria haastatteluotteita.

Työhyvinvointisuunnitelman laadinnassa onnistumista kartoitettiin lomakehaastattelun avulla. Suunnitelmassa pyrittiin suuntaamaan huomio työhyvinvointi ja -turvallisuuskyselyn tuloksissa vapaaehtoisten esittämiin toiveisiin ja niiden saavuttamiseen. Lomakehaastattelusta saatujen vastausten perusteella voitaneen työhyvinvointisuunnitelmaa pitää erittäin onnistuneena. Vastaajien mielestä suunnitelma oli pääasiassa odotusten mukainen ja siinä oli hyödynnetty kyselyn tulokset hyvin, löydetty tärkeimmät kehityskohteet ja laadittu toimivat suunnitelmat. Lisäksi suunnitelmassa koettiin vapaaehtoisten äänen kuuluvan. Suunnitelmalla uskotaan saatavan parannettua työhyvinvointia ja -turvallisuutta sekä tuettua jaksamista.

Työhyvinvointi- ja työturvallisuuskysely sekä lomakehaastattelu lähetettiin kaikille vapaaehtoistyöntekijöille, joten saatuun tutkimusaineiston määrään ei tutkija itse voinut suoraan vaikuttaa. Tutkija pyrki mahdollisimman hyvin motivoimaan vapaaehtoisia vastaamaan. Vastaaminen tai vastaamatta jättäminen oli kuitenkin vapaaehtoisten oman harkinnan varassa. Mikäli vastaajia olisi ollut enemmän, olisi myös aineistoa saatu enemmän ja se olisi tuonut varmasti tutkimukselle lisäarvoa, erityisesti lomakehaastattelun osalta. Kyselyn ja lomakehaastattelun tekeminen tuotti kuitenkin kiitettävästi tulosta, vaikka lomakehaastattelun vastausprosentti jäi hyvin alhaiseksi. Alhaisen vastausinnokkuuden selittänee esimerkiksi vastausväsymys, kesäloma-aika ja mahdollinen kiire. Lomakehaastatteluun vastasi vain seitsemän vapaaehtoista sekä kansalaisjärjestön toiminnanjohtaja ja vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori. Jälkikäteen voinee sanoa, että lomakehaastattelun vaihtaminen teema- haastatteluihin olisi voinut tuoda jonkin verran enemmän aineistoa. Koska teema- haastattelu olisi mitä luultavimmin pitänyt rajoittaa esimerkiksi kymmenen henkilöön rajallisen aikataulun vuoksi, ei aineistoa olisi välttämättä saatu merkittävästi enemmän. Lomakehaastattelun vastauksien luotettavuutta kuitenkin tukee se, että saadut vastaukset olivat miltei kaikki hyvin samanlaisia. Täten voidaan olettaa, että vaikka vastauksia olisikin tullut enemmän, ei vastauksista välttämättä olisi saatu lisää informaatiota. Lomakehaastattelun vastausten perusteella voidaan opinnäytetyönä tehty työhyvinvoinnin kehittämisprosessi todeta onnistuneeksi ja siten tulosten olevan luotettavia.

Tulokset ovat päteviä toimeksiantajana toimivassa järjestössä, mutta ne eivät ole suoraan yleistettävissä muihin järjestöihin. Tehtyjä johtopäätöksiä voi kuitenkin soveltaa myös muihin järjestöihin. Metodit on valittu huolella, mutta tutkimuksen edetessä tutkija on oppinut, mitä olisi voinut tehdä toisin. Mikäli tutkimus uusittaisiin, olisi esimerkiksi kyselyn kysymysten karsiminen helpompaa, kun tietämystä on huomattavasti enemmän kuin tutkimuksen alkuaikana. Myös lomakehaastattelun voisi jättää kokonaan pois ja kysyä tehdystä työhyvinvointisuunnitelmasta suoraan kehitysideoita, nyt kun jo tiedetään suunnitelman tukevan toimintaa, jaksamista, työhyvinvointia ja työturvallisuutta. Silloin kun tutkimuksen kohderyhmä ja tutkimuskysymykset ovat oi-

keat, myös validiteetti on hyvä (Hiltunen, 2009). Tutkimuksen tuoman hyödyn huomioon ottaen voitaneen tutkimuksen validiteettia pitää hyvänä. Linjassa olevat tutkimusmenetelmät ja myös se, että tutkimuskysymyksiin on saatu vastaus, tukevat hyvää validiteettia.

Tutkimuksessa käytetyt menetelmät, keskustelut, kysely ja haastattelut ovat kaikki toistettavissa. Toiston yhteydessä ei luultavasti kuitenkaan saataisi täysin samoja tuloksia. Kaikkien osallistujien, myös tutkijan, mielentila, ajatusmaailma, asenteet, taustat, elämäntilanteet sekä muut vastaavat taustatekijät vaikuttavat saatuihin tutkimustuloksiin. Näin ollen toistettavuus ei ole tältä kannalta vahva, mutta kuitenkin niin vahva, kuin mitä se tutkimuksen toteutusolosuhteissa on voinut olla. Jos kysely uusittaisiin, saadut tulokset voisivat olla hyvin samansuuntaisia kuin nyt saadut tulokset. Vaikka joitain eroja kyselyn vastauksissa tulisikin, voisi tehty työhyvinvointisuunnitelma olla ainakin rungoltaan ja pääpiirteiltään hyvin samankaltainen.

## 8.2 Jatkotoimenpiteet

Tutkimus on tehty ainoastaan yhteen kansalaisyhteisöön. Järjestö on kuitenkin valtakunnallinen, joten tulosten voidaan katsoa puhuvan myös muiden järjestöjen puolesta ainakin suuntaa antavasti. Suomessa tehdään paljon vapaaehtoistyötä ja luultavasti myös muut vapaaehtoiset kokevat väkivaltaa ja väkivallan uhkaa sekä muita vaaratilanteita. Vapaaehtoistyöntekijöiden kokemasta väkivallasta ja väkivallan uhasta sekä niiden aiheuttamasta stressistä ja pelosta ei tutkija löytänyt tehtyjä tutkimuksia tai muuta teoriataustaa. Koska väkivaltaa kuitenkin koetaan ja kokemukset jäävät painamaan vapaaehtoisten mieltä ja jopa pelottamaan, olisi hyvä, jos aiheesta tehtäisiin laajempi tutkimus. Jotta jatkossakin vapaaehtoistyöllä voidaan saavuttaa merkittäviä sekä taloudellisia että muitakin hyötyjä, on tärkeää huolehtia vapaaehtoisten työhyvinvoinnista, jaksamisesta, motivaatiosta sekä turvallisuudesta. Tutkimuksesta nousi esille kysymys, miten muissa järjestöissä vapaaehtoisten työhyvinvointia ja -turvallisuutta kartoitetaan? Olisi varmasti hyödyllistä tutkia vapaaehtoistyöntekijöiden kokeman väkivallan ja sen uhan määrää. Myös vapaaehtoistyöntekijöihin kohdistuvia muita vaara- ja haittatekijöitä sekä tapaturmien määrää olisi hyvä kartoittaa.

Lainsäädännössä puhutaan vapaaehtoistyöstä, harrastetoiminnasta sekä talkootyöstä. Näiden termien määritelmät ovat epäselviä. Lainsäädännön osalta olisi hyvä saada selkeät määritelmät, mitä vapaaehtoistyöllä, harrastetoiminnalla ja talkootyöllä tarkoitetaan sekä ohjeet, mitä lakeja missäkin tapauksessa tulee noudattaa, miltä osin ja missä määrin. Olisi mielenkiintoista tietää, miten järjestöt tulkitsevat eri lakeja ja sitä, miten lait säätelevät järjestöjen toimintaa.

## LÄHTEET

Ammattitautilaki 1343/1988. 29.12.1998.

Anttonen, M. 2014. Vastuullinen vaikuttaja työpaikalla. Insinööri 6, 26.

Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisurekisteri. Talkootyön vaikutus työttömyysturvaan. 25.11.1994.

Furman, B. & Ahola, T. 2002. Tuplatähti. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. 8. uud. p. Helsinki: Tammi.

Google. 2015. Internet hakukone.

[https://www.google.fi/search?q=vapaaehtoisty%C3%B6&ie=utf-8&oe=utf-8&gws\\_rd=cr&ei=Ivj\\_VO2oG8\\_iau78gfAQ](https://www.google.fi/search?q=vapaaehtoisty%C3%B6&ie=utf-8&oe=utf-8&gws_rd=cr&ei=Ivj_VO2oG8_iau78gfAQ) Luettu 11.3.2015.

Hakkarainen, P. 2003. Vapaaehtoisten virkistys ja palkitseminen. Teoksessa Hakkarainen, P. (toim.) Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena ry, 49–50.

Harju, A. 2010. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. 2. painos. Vantaa: Kansanvalistusseura.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Gradu-ryhmä 18.2.2009.

[http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf) Luettu 17.7.2015.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press, Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ignatius, J., Ignatius, V-P. & Kauppinen, R. 2001. Yhdistys työnantajana, vapaaehtoinen esimiehenä. Opaskirja yhdistysten vapaaehtoisille. Tartu Toimeen! -projekti. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto.

Insinööriliiton työsuhdelakimiehet. 2014. Kiusaaminen on työturvallisuusriski. Insinööri 2, 32–33.

Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Puheviestintä. Vuorovaikutustaidot. 2015.

<https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviesti/osallistujat/yksilo/vuorovaikutustaidot.html> Luettu 21.4.2015.

Kamensky, M. 2010. Strateginen johtaminen: menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kankainen, T., Pessala, H., Siisiäinen, M., Stranius, L., Wass, H. & Wilhelmsson, N. 2009. Suomalaiset osallistujina. Katsaus suomalaisen kansalaisvaikuttamisen tilaan ja tulevaisuuteen. Oikeusministeriön julkaisu 2009:5, 91–168.

Karreinen, L., Halonen, M. & Tennilä, M. 2010. 10 askelta parempaan vapaaehtoistoimintaan. PINKO -oppimateriaalit. Helsinki: Vihreä Sivistysliitto ry.

Kaskinen, H. 2013. Työsuojelurahasto. Tutkimus. Kolmannen sektorin palkkatyö – työn muutos, työhyvinvointi ja esimiestyksen edellytykset kolmannen sektorin organisaatioissa. Kolmas sektori ei täytä työelämän laatuodotuksia. <http://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-tutkitaan/hanke?h=110331> Luettu 3.7.2015.

Koski, J. T, Tuominen, S. & Kärkkäinen, I. 2004. Luovan ajattelun käsikirja. Kuinka ideat syntyvät. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Laasanen, J. 2011. Vapaaehtoistyön kansalaistaloudelliset vaikutukset. Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Suomen 4H-liitto. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. Suomen Punainen Risti. Helsingin yliopisto. Ruralia-instituutti. <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja70.pdf> Luettu 3.7.2015.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986. 8.8.1986.

Luottamuksellinen lähde: Kansalaisjärjestön kotisivut. Luettu 24.2.2015.

Luottamuksellinen lähde: Kansalaisjärjestön vuosikertomus 2013. Luettu 24.2.2015.

Luottamuksellinen lähde: Vapaaehtoistyöntekijöiden koordinaattori. Kansalaisjärjestö. Keskustelu 9.1.2015.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto. Nuortennetti. 2015. [http://www.mll.fi/nuortennetti/koulu\\_ja\\_tyo/tyo/vapaaehtoisty/](http://www.mll.fi/nuortennetti/koulu_ja_tyo/tyo/vapaaehtoisty/) Luettu 11.3.2015.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.



OK-opintokeskus. Haastattelu. <http://ok-opintokeskus.fi/node/120> Luettu 24.6.2015.

Palomaa, A. 2013. Kahvinkeitto kierrätyskeskuksessa katkaisi työttömyysturvan. Julkaistu 20.8.2013. Viitattu 13.7.2015.

[http://yle.fi/uutiset/kahvinkeitto\\_kierratyskeskuksessa\\_katkaisi\\_tyottomyyysturvan/6786172](http://yle.fi/uutiset/kahvinkeitto_kierratyskeskuksessa_katkaisi_tyottomyyysturvan/6786172)

Peltonen, U. 2014. Hyvät työyhteisötaidot, Työsuojelurahaston hankkeen kokemuksia. Työyhteisötaidot ja johtajuus. Visamäki. 24.–25.10.2014. Opintojakson materiaali.

Päivystävä työsuojelutarkastaja. Aluehallintovirasto. Puhelinkeskustelu 20.2.2015.

Rasilainen, R. 2011. Positiivarien työviihtyvyysskysely. Positiivarit Oy.

Rauramo, P. 2009. Työhyvinvoinnin portaat. Työkirja. Työturvallisuuskeskus TTK. [http://www.tyoturva.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin\\_portaat\\_tyokirja.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin_portaat_tyokirja.pdf) Luettu 20.4.2015.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.

Repo, I & Nuutinen, T. 2005. Viestintätaito. Opas aikuisopiskelun ja työelämän vuorovaikutustilanteisiin. 2. p. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Rikoslaki 39/1889. 19.12.1889.

Ruuskanen, P., Selander, K & Anttila, T. 2013. Palkkatyössä kolmannella sektorilla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 20/2013. [http://www.tem.fi/files/37094/TEMjul\\_20\\_2013\\_web\\_27062013.pdf](http://www.tem.fi/files/37094/TEMjul_20_2013_web_27062013.pdf) Luettu 11.3.2015.

Solatie, J. & Mäkeläinen, M. 2009. Ideasta innovaatioksi. Luovuus hyötykäyttöön. Helsinki: Talentum Media Oy.

Sosiaalinen pääoma jakautuu epätasaisesti. Osallistuminen on aktiivista, mutta väestöryhmät eroavat toisistaan. 2013. Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art\\_2012-12-10\\_003.html?s=3](http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-12-10_003.html?s=3) Luettu 11.3.2015.

Suomalaiset tekevät melko paljon vapaaehtoistyötä. Yrittäjät ja hyvin koulutetut tekevät runsaasti vapaaehtoistyötä. 2011. Tilastokeskus. [http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art\\_2011-09-26\\_002.html?s=1](http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-09-26_002.html?s=1) Luettu 3.7.2015.

Sydänmaanlakka, P. 2010. 3., tarkistettu painos. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki: Talentum Media Oy.

Sydänmaanlakka, P. 2012. Älykäs organisaatio. 8. painos. Vantaa: Talentum Media Oy.

Syrjänen, K. 2003. Vapaaehtoisten jaksaminen. Teoksessa Hakkarainen, P. (toim.) Tukea ja mahdollisuuksia vapaaehtoistoiminnalle. Helsinki: Kansalaisareena ry, 33–37.

Tapaturmavakuutuslaki 608/1948. 20.8.1948.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. [www.thl.fi/sovittelu](http://www.thl.fi/sovittelu) Luettu 11.3.2015.

Työaikalaki 605/1996. 9.8.1996.

Työsopimuslaki 55/2001. 26.1.2001.

Työsuojausluhallinto. 2014. Vapaaehtoistyö, talkootyö. <http://www.tyosuojaus.fi/fi/vapaaehtois-talkootyo> Luettu 7.7.2015.

Työterveyshuoltolaki 1383/2001. 21.12.2001.

Työterveyslaitos. 2013a. Stressin ilmenemismuodot. [http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/stressi/stressin\\_ilmenemismuodot/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/stressi/stressin_ilmenemismuodot/sivut/default.aspx) Luettu 13.7.2015

Työterveyslaitos. 2013b. Stressin yhteydet terveyteen. [http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/stressi/stressin\\_yhteydet\\_terveyteen/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/stressi/stressin_yhteydet_terveyteen/sivut/default.aspx) Luettu 13.7.2015

Työttömyysturvalaki 1290/2002. 30.12.2002.

Työturvallisuuskeskus. 2015. <http://www.ttk.fi/riskienarviointi> Luettu 29.1.2015.

Työturvallisuuslaki 738/2002. 23.8.2002.

Vahingonkorvauslaki 412/1974. 31.5.1974.

Vuosilomalaki 162/2005. 18.3.2005.

Yhdistyslaki 503/1989. 26.5.1989.

## STRESSITASON TESTI

Oman stressitason voi testata vastaamalla alla oleviin kysymyksiin joko ei koskaan, kerran kuussa, viikoittain tai päivittäin. ”Ei koskaan” vastauksesta tulee 1 piste, ”Kerran kuussa”, kaksi pistettä, ”Viikoittain” kolme pistettä ja ”Päivittäin” neljä pistettä. Yhteenlaskettutulos kertoo stressitason.

### Kysymykset:

1. Tunnen oloni jännittyneeksi ja hermostuneeksi.
2. Minulla on fyysisiä kipuja.
3. Olen jatkuvasti väsynyt fyysisesti ja psyykkisesti.
4. Pienikin meteli saa minut hätkähtämään.
5. Tehtäväni ei enää kiinnosta minua.
6. Käyttäydyn impulsiivisesti ja otan riskejä.
7. En saa mielestäni ahdistavia tilanteita.
8. Olen alakuloinen ja itkuinen.
9. En ole yhtä tehokas kuin ennen.
10. Minulla on vaikeuksia saada ajatuksiini selkeyttä.
11. Minulla on nukkumisvaikeuksia.
12. Jopa pienet rutiinitehtävät tuntuvat suurilta ponnistuksilta.
13. Suhtautumiseni asioihin on aiempaa kriittisempää ja kyynisempää.
14. Näen öisin painajaisia.
15. Ärsyynnyn helposti – pienetkin vastoinkäymiset käyvät hermoilleni.
16. Vietän tehtäväni parissa aiempaa enemmän aikaa.

Tulosten yhteenlaskettu summa kertoo stressitason. Mikäli pisteitä on 20 tai alle, on stressitaso normaali. Mikäli pisteiden yhteenlaskettu summa on 21–35, on stressin oireilu mahdollista ja vastaajan on hyvä rauhoittua ja vähentää työtaakkaa. Tässä tapauksessa on myös hyvä keskustella työnjohdon kanssa ja pyrkiä itse tietoisesti vähentämään stressitasoaan. Vastausten pisteiden ollessa 36 tai yli on stressitaso hälyttävän korkea. Vastaajan on hyvä keskustella esimiehen, mahdollisen tukihenkilön tai terveydenhuollon ammattilaisen kanssa. (Karreinen ym. 2010, 119–120)

---

**Lisätietoja:**

## TYÖN ERGONOMIA (E)

## TOIMENPIDELOMAKE

Vaaratilanteen kuvaus	Riski	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö	Aika-taulu	OK

## Todennäköisyys

## Seuraukset

	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski





RISKIEN ARVIOINTI TYÖPAIKALLA -TYÖKIRJA 2003: FYSIKAALISET VAARATEKIJÄT

FYSIKAALISET VAARATEKIJÄT (F)		VAAROJEN TUNNISTAMINEN	
Yritys:	Arvioinnin kohde:		
Päiväys:	Tekijät:		

	Aiheuttaa vaaraa tai haittaa	Ei vaaraa tai haittaa	Ei tietoa	Kommentteja ja tarkennuksia
<b>Melu</b>				
F 1. Jatkuva melu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 2. Iskumelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Lämpötila ja ilmanvaihto</b>				
F 3. Työpaikan lämpötila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 4. Yleisilmanvaihto ja kohdepoistot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 5. Vetoisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 6. Kylmät tai kuumat esineet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 7. Työskentely ulkotiloissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Valaistus</b>				
F 8. Yleisvalaistus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 9. Kohdevalaistus työpisteissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 10. Kulkuteiden turva- ja merkivalaistus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 11. Ulkovalaistus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Tärinä</b>				
F 12. Käsiin kohdistuva tärinä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 13. Koko kehoon kohdistuva tärinä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Säteilyt</b>				
F 14. Ionisoiva säteily	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 15. Ultraviolettisäteily (UV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 16. Lasersäteily	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 17. Infrapunasäteily	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 18. Mikroaallot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
F 19. Sähkömagneettiset kentät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Muita mahdollisia vaaratekijöitä?</b>				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Arvioi  
riski

Seuraa  
tilannetta

Lisätietoja:



**FYSIKAALISET VAARATEKIJÄT (F)**

**TOIMENPIDELOMAKE**

Vaaratilanteen kuvaus	Riski	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö	Aika- taulu	OK

**Todennäköisyys**

**Seuraukset**

	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski

\_\_\_\_\_

[illegible]

**Liisätietoja:**

<sup>2</sup>Vaaralausekkeet R42 ja R 43 (Löytyvät kemikaalien pakkausmerkinnöistä ja käyttöturvallisuustiedoista.)

**KEMIALLISET VAARATEKIJÄT (K)**  
**BIOLOGISET VAARATEKIJÄT (B)**

**TOIMENPIDELOMAKE**

Vaaratilanteen kuvaus	Riski	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö	Aika- taulu	OK

**Todennäköisyys**

**Seuraukset**

	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski

# RISKIEN ARVIOINTI TYÖPAIKALLA -TYÖKIRJA 2003: HENKINEN KUORMITTUMINEN

## HENKINEN KUORMITTUMINEN (H)

## VAAROJEN TUNNISTAMINEN

Yritys:	Arvioinnin kohde:
Päiväys:	Tekijät:

	Aiheuttaa vaaraa tai haittaa	Ei vaaraa tai haittaa	Ei tietoa	Kommenteja ja tarkennuksia
<b>Työn sisältö</b>				
H 1. Toistotyö tai yksipuolinen työ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 2. Yksintyöskentely tai yötyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 3. Jatkuva valppaana olo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 4. Työn pakkotahtisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 5. Ihmissuhdekuormitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 6. Kiire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 7. Liian kovat vaatimukset tai tavoitteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 8. Etenemismahdollisuuksien puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Organisointi ja toimintatavat</b>				
H 9. Työnopastus ja perehdyttäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 10. Työnjako, tehtäväkuva ja vastuut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 11. Työajat, ylityöt ja työvuorot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 12. Työsuhteen epävarmuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 13. Työnjohdon tai organisoinnin puutteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 14. Huono työilmapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 15. Tiedonkulun puutteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 16. Väkivallan uhka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 17. Häirintä tai epäasiallinen kohtelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 18. Sosiaalisen tuen puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
H 19. Vaikutusmahdollisuuksien puute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Muita mahdollisia vaaratekijöitä?</b>				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Arvioi  
riski

Seuraa  
tilannetta

Lisätietoja:

## HENKINEN KUORMITTUMINEN (H)

## TOIMENPIDELOMAKE

Vaaratilanteen kuvaus	Riski	Toimenpiteet	Vastuuhenkilö	Aikataulu	OK

## Todennäköisyys

## Seuraukset

	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Epätodennäköinen	1 Merkityksetön riski	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski
Mahdollinen	2 Vähäinen riski	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski
Todennäköinen	3 Kohtalainen riski	4 Merkittävä riski	5 Sietämätön riski

# TYÖHYVINVOINTI- JA TYÖTURVALLISUUSKYSelyn ULKOASU

Mozilla Firefox

Webropol Oy (P) | https://www.webropol.fi/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=4445

**TYÖHYVINVOINTI- JA TYÖTURVALLISUUSKYSELY**

**Tyytyväisyys kyselyyn**

1. Onko vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvoinnin kartoittaminen mielestäsi: \*

☐ Erittäin tärkeää

☐ Tärkeää

☐ Ei kovin tärkeää

2. Oliko kysely mielestäsi hyvä tapa kartoittaa vapaaehtoistyöntekijöiden työhyvinvointia? \*

☐ Kyllä

☐ Ei

3. Olisiko mielestäsi kysely hyvä uusia? \*

☐ Kyllä

☐ Ei

Jos vastasit "Kyllä", kuinka monen vuoden välein kysely olisi hyvä uusia?

vuoden välein

4. Minkä kouluarvosanan annat kyselylle? \*

☐ 10

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

5. Saitko kyselystä uutta tietoa tai uutta ajateltavaa? \*

☐ Kyllä

☐ En

Jos vastasit "Kyllä", mitä uutta tietoa tai ajateltavaa sait?

6. Kaipaako neuvojantehtäviin työnohjausta? \*

Työnohjaus on työn kehittämistä koulutetun työnohjaajan avulla, esimerkiksi jäsentämällä työhön, työyhteisöön ja omaan työpöytäliittymiä kysymyksiä ja kokemuksia. Työnohjausta voidaan antaa yksilölle tai ryhmälle, ja ohjaus kestää yleensä vähintään vuoden. Työnohjaus vaatii sitoutumista. Lisätietoja voi lukea esimerkiksi osoitteesta: <http://www.suomentyonohjaajat.fi/tyonohjaus/>

☐ Kyllä

☒ En

Sana on vapaa: Anna ruusuja/risuja kyselystä.

Keskeytä

☐ Vahvista vastausten lähetyk

[<- Edellinen](#) [Lähetä](#)

(Sivu 13 / 13)